

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN  
TAHUN 2019**

**TESIS**

**OLEH :**

**KIKI MIRNA RAMADHANI  
NIM : 1602011352**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN  
TAHUN 2019**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)  
dalam Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat  
Minat Studi Kebijakan Manajemen Dan Pelayanan Kesehatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia Medan

**Oleh:**

**KIKI MIRNA RAMADHANI**

**NIM : 1602011352**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS**

**Judul Tesis** : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019  
**Nama Mahasiswa** : Kiki Mirna Ramadhani  
**Nomor Induk Mahasiswa** : 1602011352  
**Minat Studi** : Manajemen Rumah Sakit

**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing :**

**Medan, 08 Februari 2020**

**Pembimbing I**



**(Dr. dr. Mangatas Silaen, Sp. OG., M.K.M.)**

**Pembimbing II**



**(Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes.)**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi**  
**Ilmu Kesehatan Masyarakat**



**(Dr. Asriwati, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.)**

**Telah Diuji pada Tanggal 08 Februari 2020**

---

**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua : Dr. dr. Mangatas Silaen, Sp. OG., M.K.M**  
**Anggota : 1. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes**  
**2. Dr. Mapeaty Nyorong, M.P.H**  
**3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian saya (Tesis) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Institut Kesehatan Helvetia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 08 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Kiki Milla Kamadnani

Nim. 1602011352

## LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kiki Mirna Ramadhani  
 Nim : 1602011352  
 Program Studi : S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat  
 Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
 Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*)** atas tesis saya yang berjudul :

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan berhak menyimpan, mengalih media format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), merawat dan mempublikasi tesis saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian persyaratan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
 Pada Tanggal : 08 Februari 2020  
 Yang menandatangani,

(Kiki   


**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF PATIENTS' SATISFACTION LEVEL OF BPJS  
OUTPATIENT AT HOSPITAL OF IMELDA  
PEKERJA INDONESIA IN 2019**

**KIKI MIRNA RAMADHANI  
1602011352**

*Hospital is one of important role in providing health service. As well as health service problems that occur in public hospitals, Imelda which has an impact on patient visits that continues to decline each month due to patient dissatisfaction with the services provided, this can be seen from BPJS outpatient visited in January 2018 amounted to 4,525 patients while in December there was a decrease amounted 2,365 patients. The aim of this study is to analyze the level of satisfaction of BPJS outpatients in General Hospital of Imelda Pekerja Indonesia.*

*The research design used in this study is Cross-Sectional. The population in this study all patients of BPJS outpatient were 2,056 patients and samples taken by accidental sampling were 98 respondents. Data collection methods used primary and secondary data. Data analysis used multivariate analysis with binary logistic regression test.*

*The results showed that the guarantee has a sig-p value of  $0.000 < .05$ , empathy has a sig-p value of  $.009 < .05$  and the responsiveness has a sig-p value of  $.001 < .05$ .*

*The conclusion is the effect of assurance, empathy and responsiveness on patients' satisfaction of BPJS outpatient, while reliability and physical evidence has no influence on patients' satisfaction of BPJS outpatient. It is expected to the hospital to improve the performance of patients to be better such as delivering information about the state of the patient clearly, perform services skillfully so that patients feel safe, providing hospital facilities that are comfortable, communicate in polite language and understood the needs of patients and respond quickly to every patient complaints.*

**Keywords: Factor Analysis, Patients' Satisfaction Level**



## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSU IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019

KIKI MIRNA RAMADHANI  
NIM. 1602011352

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting adalah rumah sakit, seperti halnya masalah pelayanan kesehatan yang terjadi di RSUD. Imelda yang berdampak terhadap kunjungan pasien yang terus menurun tiap bulannya dikarenakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dapat terlihat dari kunjungan rawat jalan pasien BPJS pada bulan Januari 2018 sebanyak 4.525 orang sedangkan pada bulan Desember terjadi penurunan yaitu sebanyak 2.365 orang Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien BPJS rawat jalan sebanyak 2.056 orang dan sampel yang diambil dengan cara *accidental sampling* sebanyak 98 pasien. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu analisis multivariat dengan *uji regresi binary logistic*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai *sig-p*  $0,000 < 0,05$ , empati memiliki nilai *sig-p*  $0,009 < 0,05$  dan daya tanggap memiliki nilai *sig-p*  $0,001 < 0,05$ .

Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh jaminan, empati dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan, sedangkan kehandalan dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan kinerja pasien menjadi lebih baik seperti penyampaian informasi keadaan pasien secara jelas, melakukan pelayanan secara terampil agar pasien merasa aman, menyediakan fasilitas rumah sakit yang nyaman, berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan memahami kebutuhan pasien dan merespon dengan cepat setiap keluhan pasien.

**Kata Kunci : Analisis Faktor, Tingkat Kepuasan Pasien**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia sekaligus Penguji 4 yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyempurnaan Tesis ini.
2. Dr. Achmad Rifai, S.K.M., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
3. Dr. Asriwati, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes, selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. dr. Mangatas Silaen, Sp. OG., M.K.M, selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
5. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes, selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
6. Dr. Mapeaty Nyorong, M.P.H, selaku Dosen Penguji 3 yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam memberi masukan tesis ini.
7. Pihak RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan yang telah memberi izin, waktu dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

8. Seluruh Responden yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Teristimewa kepada orang tua serta seluruh keluarga yang selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan Tesis ini. Semoga Tuhan yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, 08 Februari 2020  
Penulis,

Kiki Mirna Ramadhani  
Nim : 1602011352

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama Kiki Mirna Ramadhani yang dilahirkan pada tanggal 10 Maret 1994 di Desa Sorek Kecamatan Pangkalan Kuras Riau. Penulis beragama Islam. Saat ini Penulis tinggal di Jalan Malinkuning Sorek Satu Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelelawan Riau bersama keluarga.

Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 003 Sorek Satu pada tahun 2007. Pada Tahun 2010 Penulis menamatkan Sekolah di SMP Negeri 1 Pangkalan Kuras Sorek Satu Riau, pada tahun 2013 penulis menamatkan Sekolah di SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras Sorek Satu Riau, pada tahun 2017 Penulis menamatkan Kedokteran di Universitas Prima Indonesia. Pada Tahun 2017 hingga sekarang Penulis mengambil pendidikan S2 Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia.

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>  |                |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>i</b>       |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>ii</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>iii</b>     |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....                                       | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xi</b>      |
| <br>  |                |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....  | <b>65</b>      |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 1              |
| 1.2. Rumusan Masalah .....  | 9              |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....  | 10             |
| 1.3.1. Tujuan Umum.....   | 10             |
| 1.3.2. Tujuan Khusus.....   | 10             |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....   | 11             |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis .....   | 11             |
| 1.4.2. Manfaat Praktis.....   | 11             |
| <br>  |                |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                     | <b>12</b>      |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                                | 12             |
| 2.2. Telaah Teori .....   | 14             |
| 2.2.1. Definisi Kepuasan Pasien.....                                    | 14             |
| 2.2.2. Jenis dan Dimensi Kepuasan Pasien .....                          | 16             |
| 2.2.3. Indikator Kepuasan Pasien.....                                   | 18             |
| 2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .                | 19             |
| 2.2.5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan              | 22             |
| 2.2.6. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan .....                   | 24             |
| 2.2.7. Manfaat Program BPJS Kesehatan .....                             | 25             |
| 2.2.8. Prosedur Pelayanan BPJS .....                                    | 26             |
| 2.2.9. Pelayanan Kesehatan yang Dijamin dan Tidak Dijamin<br>BPJS ..... | 27             |
| 2.2.10. Sistem Rujukan Berjenjang Peserta BPJS Kesehatan..              | 30             |
| 2.2.11. Rawat Jalan .....   | 31             |
| 2.2.12. Rumah Sakit .....   | 33             |
| 2.2.13. Kualitas Pelayanan .....  | 35             |
| 2.2.14. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan .....                       | 38             |
| 2.2.15. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan               | 39             |
| 2.2.16. Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan .....                       | 40             |
| 2.2.17. Harapan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan.....                  | 42             |
| 2.2.18. Model Pengukuran Mutu Pelayanan .....                           | 42             |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.19. Dimensi Kualitas Pelayanan .....  | 43        |
| 2.2.20. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....  | 45        |
| 2.2.21. Proses dan Tahapan Kualitas Pelayanan .....   | 46        |
| 2.2.22. Cara Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan .....   | 47        |
| 2.3. Kerangka Teori .....   | 49        |
| 2.4. Kerangka Konsep .....  | 49        |
| 2.5. Hipotesis Penelitian.....  | 50        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>52</b> |
| 3.1. Desain Penelitian .....  | 52        |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 52        |
| 3.2.1. Lokasi Penelitian .....  | 52        |
| 3.2.2. Waktu Penelitian.....  | 52        |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....  | 52        |
| 3.3.1. Populasi .....   | 52        |
| 3.3.2. Sampel .....   | 53        |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....  | 54        |
| 3.4.1. Jenis Data.....  | 54        |
| 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....  | 54        |
| 3.4.3. Uji Reliabilitas dan Reliabilitas .....  | 55        |
| 3.5. Variabel dan Definisi Operasional .....  | 59        |
| 3.6. Metode Pengukuran .....  | 60        |
| 3.7. Metode Pengolahan Data .....   | 64        |
| 3.8. Analisis Data .....  | 65        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>  | <b>66</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 66        |
| 4.1.1. Motto, Visi dan Misi Rumah Sakit Pirngadi .....  | 66        |
| 4.1.2. Sumber Daya Manusia dan Jenis Pelayanan .....  | 67        |
| 4.2. Hasil Penelitian .....   | 69        |
| 4.2.1. Analisis Univariat .....   | 69        |
| 4.2.2. Analisis Bivariat .....  | 80        |
| 4.2.3. Analisis Multivariat .....   | 84        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>   | <b>91</b> |
| 5.1. Pembahasan Penelitian.....   | 91        |
| 3.1.1 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....      | 91        |
| 3.1.2 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....       | 94        |
| 3.1.3 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan..... | 98        |
| 5.2. Implikasi Penelitian.....  | 101       |

|  |            |
|--|------------|
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....       | 102        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>104</b> |
| 6.1. Kesimpulan .....                    | 104        |
| 6.2. Saran.....                          | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              | <b>107</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |            |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>   | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| 3.1.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Kehandalan.....  | 55             |
| 3.2.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Jaminan .....  | 56             |
| 3.3.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Bukti Fisik.....   | 56             |
| 3.4.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Empati .....   | 56             |
| 3.5.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Daya Tanggap .....   | 57             |
| 3.6.         | Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....   | 57             |
| 3.8.         | Hasil Uji Reliabilitas .....   | 58             |
| 3.9.         | Aspek Pengukuran.....  | 62             |
| 4.1.         | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....                  | 69             |
| 4.2.         | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kehandalan di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan .....                | 70             |
| 4.3.         | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Paru Rumah Sakit Pirngadi Medan .....  | 71             |
| 4.4.         | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....              | 72             |
| 4.5.         | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....                      | 73             |
| 4.6.         | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Bukti Fisik di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....          | 73             |
| 4.7.         | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Fisik di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Paru Rumah Sakit Pirngadi Medan ..... | 74             |
| 4.8.         | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....                       | 75             |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.9.  | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....                   | 76 |
| 4.10. | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....      | 76 |
| 4.11. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....             | 77 |
| 4.12. | Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....   | 78 |
| 4.13. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....          | 80 |
| 4.14. | Tabulasi Silang antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....    | 80 |
| 4.15. | Tabulasi Silang antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....      | 81 |
| 4.16. | Tabulasi Silang antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.....  | 82 |
| 4.17. | Tabulasi Silang antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan .....      | 83 |
| 4.18. | Tabulasi Silang antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan..... | 83 |
| 4.19. | Hasil Kandidat Variabel .....  | 85 |
| 4.20. | Hasil Uji Multivariat <i>Regresi Logistik</i> Step I.....  | 86 |
| 4.21. | Hasil Uji Multivariat <i>Regresi Logistik</i> Step 2 .....   | 87 |
| 4.22. | Hasil Uji Multivariat <i>Regresi Logistik</i> Step 3 .....   | 88 |
| 4.23. | Model <i>Summary</i> .....   | 90 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|---------------|---|----------------|
| 2.1.          | Kerangka teori Parasuraman <i>et al.</i> , Nursalam ..... | 49             |
| 2.2.          | Kerangka Konsep Penelitian .....                          | 50             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|-----------------|---|----------------|
| 1               | : Kuesioner .....   | 110            |
| 2               | : Master Tabel Uji Validitas.....                                 | 113            |
| 3               | : Master Tabel Penelitian .....                                   | 116            |
| 4               | : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                      | 123            |
| 5               | : <i>Output</i> SPSS .....  | 130            |
| 6               | : Lembar Persetujuan Perbaikan (Revisi) .....                     | 147            |
| 7               | : Surat Izin Survei Awal dari Institut Kesehatan Helvetia.....    | 150            |
| 8               | : Surat Balasan Izin Survei Awal.....                             | 151            |
| 9               | : Surat Izin Uji Validitas dari Institut Kesehatan Helvetia ..... | 152            |
| 10              | : Surat Balasan Uji Validitas.....                                | 153            |
| 11              | : Surat Izin Penelitian dari Institut Kesehatan Helvetia.....     | 154            |
| 12              | : Surat Balasan Izin Selesai Penelitian.....                      | 155            |
| 13              | : Lembar Bimbingan Tesis 1.....                                   | 156            |
| 14              | : Lembar Bimbingan Tesis 2.....                                   | 157            |
| 15              | : Dokumentasi Penelitian .....                                    | 158            |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (1).

Menurut Kemenkes No. 129 tahun 2008, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan

spesialistik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Oleh karena itu produk utama (*core product*) rumah sakit adalah pelayanan medik (2).

Dalam rumah sakit, unit penghasil pelayanan adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dan operasional rumah sakit. Poliklinik merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan berobat jalan pada pasien. Saat ini kecenderungan masyarakat terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit poliklinik menjadi semakin meningkat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satisfaction*) hal ini berarti dengan memberikan kepada pasien apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka (3).

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki (4).

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan industri rumah sakit sangat pesat. Perkembangan ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia dalam 1 tahun (tahun 2015 sampai dengan tahun 2016) sebanyak 133 rumah sakit, atau mengalami pertumbuhan sebesar 5,3 %. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) tahun 2016, terdapat 1.949 buah rumah sakit umum, dan 538 buah rumah sakit khusus pada tahun 2015. Kemudian terjadi peningkatan lagi yaitu terdapat 2067 buah rumah sakit umum, dan 556 buah rumah sakit khusus pada tahun 2016 (5).

Provinsi Sumatera Utara memiliki 206 rumah sakit dan di Kota Medan khususnya terdapat 72 rumah sakit, 62 rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit swasta. Berdasarkan data dari profil kesehatan Kota Medan, terdapat sebanyak 59 rumah sakit umum, yaitu 1 rumah sakit kepemilikan Kemenkes, 1 rumah sakit kepemilikan pemerintah Kabupaten/Kota, 3 rumah sakit kepemilikan TNI/POLRI, 2 rumah sakit kepemilikan BUMN, dan 52 rumah sakit adalah kepemilikan swasta. Untuk rumah sakit khusus terdapat sebanyak 13 rumah sakit, yaitu 1 rumah sakit adalah kepemilikan Pemerintah Provinsi, 12 rumah sakit adalah kepemilikan swasta (6).

Pertambahan jumlah rumah sakit diharapkan dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa atau pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang

diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas.

Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan) (7).

Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum pemberi layanan kesehatan (8).

Dari berbagai masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya

layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan.

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal secara baik pelayanannya terhadap pasien. Dalam undang undang peraturan pemerintah nomor 36 tahun 2012 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewajiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu/miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik secara regional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanan dan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas dirumah sakit, memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka (9).

Menurut Parasuraman *et al.* Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality (Serqual)* yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*),

bukti langsung/ berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*) (10).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilaporkan oleh Hendrajana (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (11).

Penelitian di atas juga didukung oleh Mahdani (2009) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Daerah Sigli menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan RSU Daerah Sigli (12).

Niti (2010) melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Brebes menyatakan bahwa persepsi terhadap mutu pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, sarana dan lingkungan rawat jalan sesuai dengan minat pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan (13).

Kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan Asmita, 2008 tentang analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang keterampilan teknis medis dokter, sikap dokter, penyampaian informasi

oleh dokter, ketepatan waktu pelayanan dokter dan ketersediaan waktu konsultasi dokter memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien (14).

Namun, masalah yang sering dihadapi secara umum rumah sakit saat ini adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (15).

RSU Imelda Pekerja Indonesia merupakan rumah sakit swasta kelas B yang didirikan pada tanggal 03 Desember 1983. RS Imelda Pekerja Indonesia beralamat di Jl Bilal No 24, Kelurahan Pulo Brayon Darat I, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan (16).

Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Imelda Pekerja Indonesia didapatkan data kunjungan rawat jalan pasien rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2018 diperoleh pada bulan januari kunjungan rawat jalan pasien BPJS sebanyak 4.525 orang, pada bulan februari 4.041 orang, pada bulan maret sebanyak 4.098, pada bulan april sebanyak 4.055 orang, pada bulan mei sebanyak 4.098, pada bulan juni mengalami sebanyak 2.978, pada bulan juli sebanyak 4.140 orang, pada bulan agustus sebanyak 4.004 orang, pada bulan september sebanyak 3092 orang, pada bulan oktober sebanyak 2.847 orang, pada bulan november sebanyak 2.470 orang, dan pada bulan desember sebanyak 2.365 orang.

Berdasarkan narasi diatas dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien BPJS rawat jalan tahun 2018 mengalami penurunan yang signifikan selama 4 bulan terakhir yaitu dari bulan september hingga desember. Dari hasil survei awal yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia dengan menggunakan keusioner tentang 5 dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*) sebanyak 35 butir pertanyaan dan kuesioner tentang kepuasan sebanyak 20 pertanyaan dengan responden sebanyak 10 orang maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Dari variabel kehandalan (*reliability*) responden yang mengisi variabel kehandalan kategori baik adalah 6 orang, dan kategori tidak baik adalah 4 orang. Dari variabel jaminan (*assurance*) responden yang mengisi keusioner variabel jaminan kategori baik adalah 5 orang, dan kategori tidak baik adalah 5 orang. Dari

variabel bukti fisik (*tangible*) responden yang mengisi kuesioner variabel bukti fisik kategori baik adalah 10 orang. Dari variabel empati (*empathy*) responden yang mengisi kuesioner variabel empati kategori baik adalah 10 orang. Dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) responden yang mengisi variabel daya tanggap kategori baik adalah 5 orang dan kategori tidak baik adalah 5 orang.

Berikut berdasarkan variabel kepuasan, responden yang menyatakan kategori puas adalah 4 orang dan tidak puas adalah 6 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai RSUD Imelda Pekerja Indonesia bahwa keluhan yang paling sering mereka terima adalah mengenai sistem perubahan yang ditetapkan oleh program BPJS dan ketetapan waktu pelayanan dokter tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2019” sehubungan dengan kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep lima dimensi penting yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, rumusan masalah dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia bila di tinjau dari aspek kehandalan (*Reability*)?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia bila ditinjau dari aspek jaminan (*Assurance*)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia bila di tinjau dari aspek bukti fisik/berwujud (*Tangible*)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia bila di tinjau dari aspek empati (*Emphaty*)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia bila di tinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
6. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia tahun 2019.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang di tinjau dari aspek kehandalan (*Reability*).
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang ditinjau dari aspek jaminan (*Assurance*).
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang ditinjau dari aspek bukti fisik/berwujud (*Tangible*).
4. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang di tinjau dari aspek empati (*Emphaty*).

5. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*).
6. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Bagi Institusi kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah sakit milik pemerintah maupun swasta di Kota Medan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan kesehatan yang menyangkut kepuasan pasien rawat jalan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang berharga dalam memperluas wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang mungkin diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu

**Tabel 2.1. Sintesa Peneliti Terdahulu**

| No. | Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal   | Judul  | Desain Penelitian  | Temuan  |
|-----|--|--|--|---|
| 1.  | Nadwitya (2013), <a href="http://e-journal.uajy.ac.id/3992/1/0TI05966.pdf">http://e-journal.uajy.ac.id/3992/1/0TI05966.pdf</a> (17).   | Penentuan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> dan AHP di PT. Herona Express Stasiun Tugu Yogyakarta        | Metode penelitian ini yaitu analisis kualitas pelayanan menggunakan metode <i>Servqual</i> | Hasil penelitian menunjukkan hasil nilai <i>GAP</i> dimensi <i>tangible</i> sebesar -0,0064; <i>reliability</i> sebesar 0,0006; <i>responsiveness</i> sebesar -0,0289; <i>assurance</i> sebesar -0,0912; <i>emphaty</i> sebesar -0,0169.  |
| 2.  | Astuti (2014), <a href="https://media.neliti.com/media/publications/29587-ID-analisis-kepuasan-konsumen-servqual-model-dan-important-performance-analysis-mod.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/29587-ID-analisis-kepuasan-konsumen-servqual-model-dan-important-performance-analysis-mod.pdf</a> (18). | Analisis Kepuasan Konsumen ( <i>Servqual Model dan Important Performance Analysis Model</i> )                                | Metode penelitian ini yaitu analisis kualitas pelayanan menggunakan metode <i>Servqual</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan.                         |
| 3.  | Mustofa (2014), <a href="http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/584">http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/584</a> (19).  | Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode <i>Service Quality (Servqual Fuzzy)</i> di PT. Pos Indonesia Sidoarjo | Metode penelitian ini menggunakan metode <i>Servqual (Service Qulity) and Fuzzy</i>        | Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai <i>servqual gap</i> keseluruhan sebesar -0,21 yang menggambarkan kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Gedangan Sidoarjo (kantor pos) belum memenuhi harapan pelanggan dan masih perlu dilakukan perbaikan lagi dan didapatkan nilai IKP sebesar 77,17%. |

| No. | Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal  | Judul   | Desain Penelitian   | Temuan  |
|-----|---|---|---|---|
| 4.  | Rachmania (2015),<br><a href="http://digilib.unisayogya.ac.id/143/">http://digilib.unisayogya.ac.id/143/</a> (20).  | Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon I Kulon Progo Yogyakarta       | Desain penelitian ini adalah deskriptif asosiatif menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>                              | Hasil uji statistik <i>Kendall Tau</i> yaitu nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,381 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0 (\alpha < 0,05)$ ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.   |
| 5.  | Ardiansyah (2017),<br><a href="http://eprints.umm.ac.id/36004/">http://eprints.umm.ac.id/36004/</a> (21).   | Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Kano (UPT. Puskesmas Kanigaran)                  | Metode penelitian ini yaitu analisis kualitas pelayanan menggunakan metode <i>Servqual</i>  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi <i>servqual</i> dan kano menunjukkan kepuasan para pengguna pada keseluruhan atribut layanan tidak memuaskan. Atribut layanan yang memiliki nilai <i>servqual</i> negatif tertinggi adalah pelayanan pengobatan dilakukan secara cepat yang termasuk kategori <i>one dimensional</i> .   |
| 6.  | Septiani (2016),<br><a href="http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/7/7">http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/view/7/7</a> (22). | Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang | Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif korelasional dengan pendekatan <i>study penampang (cross sectional)</i> | Hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan uji <i>chi-square</i> , diperoleh hasil ada pengaruh yang signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi <i>Tangible</i> ( $p$ value = 0,000), <i>Empati</i> (0,000), <i>Reliability</i> (0,001), <i>Responsiveness</i> (0,000) dan <i>Assurance</i> ( $p$ value = 0,019) terhadap kepuasan secara umum Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. |

| No. | Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal  | Judul  | Desain Penelitian  | Temuan  |
|-----|---|--|--|---|
| 7.  | Rizal dan Yeni (2014).<br><a href="https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/105/100">https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/105/100</a> (23). | Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin | Metode Penelitian ini menggunakan rancangan studi <i>cross sectional study</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien mempunyai hubungan ( $p < 0,05$ ). |

## 2.2. Telaah Teori

### 2.2.1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, kepuasan adalah: “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (24).

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan pendapat Kotler tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi (24).

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2008) dapat dilakukan berdasarkan :

1) Kepuasan secara keseluruhan

Kriteria ini adalah yang paling sederhana dan umum untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dengan secara langsung menanyakan tingkat kepuasan mereka dengan sebuah produk atau pelayanan tertentu yang telah mereka dapatkan.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria atau komponen yang telah diuraikan sebelumnya.

3) Konfirmasi harapan

Dalam hal ini kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan ketercapaian harapan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

4) Minat pembelian ulang

Dalam hal ini kepuasan pengguna layanan diukur melalui pernyataan apakah pengguna layanan akan kembali menggunakan layanan dari pihak penyedia layanan atau tidak.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Dalam hal ini kepuasan berhubungan dengan pernyataan apakah pengguna layanan merekomendasikan pelayanan oleh penyedia layanan yang telah mereka gunakan kepada pihak lain atau kerabatnya (25).

Kepuasan pasien dengan perawatan umum dipandang sebagai sesuatu yang penting dalam penentuan kualitas perawatan atau pelayanan kesehatan (24). Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai suatu sikap

konsumen, yakni setelah merasakan pelayanan, berupa derajat kesukaan dan ketidaksukaan terhadap pelayanan yang sama (25).

Oliver dalam Supranto (2008) menjelaskan: kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (26).

Berdasarkan uraian beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi (24). Dengan kata lain, memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (25). Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (26).

### **2.2.2. Jenis dan Dimensi Kepuasan Pasien**

Secara umum macam kepuasan ada dua yaitu kepuasan yang mengacu pada ketersediaan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan

pertama yaitu kepuasan yang hanya mengacu pada kenyamanan pelayanan. Efektifitas pelayanan serta keamanan tindakan (27).

Menurut Umar (2008) : kepuasan dibagi 2 (dua) macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan *kepuasan psikologikal* merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk (28).

Menurut Krowinski dalam Suryawati (2008), terdapat dua dimensi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi saja. Dalam hal ini mencakup penilaian terhadap kepuasan klien mengenai: hubungan dokter dengan klien (*doctor-patient relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and techincal skill*), efektifitas pelayanan (*effectives*) dan keamanan tindakan (*safety*).
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu lebih bersifat luas, karena didalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan klien (29).

### 2.2.3. Indikator Kepuasan Pasien

Umumnya indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif untuk memprediksi kepuasan pasien adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya. Kepuasan pasien di rumah sakit, memiliki 4 (empat) aspek yang dapat diukur yaitu (15) :

1. Kenyamanan

Yakni kenyamanan lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan.

2. Hubungan dengan layanan kesehatan, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, seberapa tanggap dokter / perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, kemudahan dokter dihubungi, keteraturan pemberian obat, dll

3. Kompetensi teknis petugas dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dan sebagainya.

4. Biaya

Yakni menyangkut biaya dan komponen biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin dan sebagainya.

#### **2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Nursalam ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut (24) :

1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

2. Harga

Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biayanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3. Emosional

Pasien akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memiliki institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya : kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan

memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera. Misalnya : keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya (26).

6. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

8. Lokasi

Lokasi meliputi letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

## 9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

## 10. Komunikasi

Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

## 11. Suasana

Suasana, meliputi keamanan, keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

## 12. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan.

### **2.2.5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar manusia akan kesehatan yang layak, yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran (30).

BPJS Kesehatan menurut UU No. 24 Tahun 2011 adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (30).

BPJS Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dalam mengikuti program ini peserta BPJS di bagi menjadi 2 kelompok, yaitu untuk masyarakat yang mampu dan kelompok masyarakat yang kurang mampu (30).

Peserta kelompok BPJS di bagi 2 kelompok diantaranya:

- a. PBI adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan Undang-undang SJSN yang iurannya

dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program jaminan kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah.

- b. Bukan PBI jaminan kesehatan adalah peserta jaminan kesehatan yang membayarkan iuran sesuai dengan pilihan kelas individu, iuran jaminan kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta untuk jaminan kesehatan. Diantaranya yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan keluarganya, bukan pekerja, dan anggota keluarganya (30).

Kesehatan dan jaminan sosial termasuk di dalam ruang lingkup pelayanan publik yang merupakan amanat terkandung dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah telah menerapkan paradigma *New Public Service*, karena negara bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai warga negara yang hak dan kebutuhan dasarnya akan kesehatan dan jaminan sosial telah dipenuhi melalui terbentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS (30).

Mudah dijangkau merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan, termasuk dari segi ekonomi, hal ini telah diterapkan dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Melalui program tersebut diharapkan akses kesehatan terbuka bagi masyarakat sehingga setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, pelayanan administrasi, serta pelayanan gawat darurat, yang

bertujuan untuk memelihara, mencegah, dan menyembuhkan penyakit dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat (30).

Dalam proses pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS, pasien perlu terlebih dahulu mengunjungi fasilitas kesehatan Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) Tingkat I yang telah dipilih ketika pasien mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS. Apabila diperlukan penanganan lebih lanjut yang tidak mampu ditangani oleh PPK Tingkat I, maka pasien peserta BPJS akan dirujuk ke PPK Tingkat II untuk memperoleh pelayanan lebih lanjut (30).

#### **2.2.6. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan**

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 hak BPJS adalah sebagai berikut (30) :

- a. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
- b. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
- d. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke kantor BPJS Kesehatan.

Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan :

- a. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I.
- c. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang.
- d. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan (30).

#### **2.2.7. Manfaat program BPJS kesehatan**

Manfaat dari program BPJS Kesehatan (30) :

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialistik mencakup:
  - a. Mendapat pemeriksaan kesehatan; pengobatan dan melakukan konsultasi medis.
  - b. Mendapat tindakan medis yang tidak masuk dalam bidang kompetensi dokter spesialis.
  - c. Mendapat transfusi darah sesuai kebutuhan medis.
  - d. Mendapat pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama.
  - e. Mendapat pelayanan rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.
2. Adapun manfaat layanan kesehatan ditingkat kedua yang didapat di rumah sakit setelah dirujuk dari puskesmas adalah sebagai berikut:
  - a. Mendapat pemeriksaan diri; Pengobatan, dan; Melakukan konsultasi medis dengan dokter spesialis.

- b. Mendapat tindakan medis dari dokter spesialis sesuai dengan indikasi medis.
- c. Mendapat rehabilitasi medis serta transfusi darah.
- d. Mendapat pelayanan rawat inap di ruang non intensif maupun di ruang intensif (30).

#### **2.2.8. Prosedur Pelayanan BPJS**

Prosedur pelayanan kesehatan bagi peserta adalah sebagai berikut (30) :

1. Pelayanan kesehatan bagi Peserta dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dimulai dari Fasilitas Kesehatan tingkat pertama
2. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama bagi Peserta diselenggarakan oleh Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar
3. Dalam keadaan tertentu, ketentuan sebagaimana dimaksud di atas tidak berlaku bagi Peserta yang:
  - a. Berada di luar wilayah Fasilitas Kesehatan tingkat pertama tempat Peserta terdaftar.
  - b. Dalam keadaan kedaruratan medis.
4. Dalam hal Peserta memerlukan Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan atas indikasi medis, Fasilitas Kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan Sistem Rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.

6. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama.
7. Ketentuan sebagaimana dimaksud di atas dikecualikan pada keadaan gawat darurat, bencana, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas.
8. Tata cara rujukan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (30).

#### **2.2.9. Pelayanan Kesehatan yang Dijamin dan Tidak Dijamin BPJS**

Pelayanan kesehatan yang dijamin BPJS Kesehatan yaitu (30) :

##### 1. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pelayanan kesehatan nonspesialistik yang mencakup:

- a. Administrasi pelayanan;
- b. Pelayanan promotif dan preventif;
- c. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis;
- d. Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif;
- e. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- f. Transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis;
- g. Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama;
- h. Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

##### 2. Pelayanan kesehatan Rujukan tingkat lanjutan, meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang mencakup:

- a. Administrasi pelayanan ;

- b. pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi, spesialistik oleh dokter spesialis dan sub spesialis;
- c. Tindakan medik spesialistik, baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis;
- d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- e. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
- f. Rehabilitasi medis;
- g. Pelayanan kedokteran forensik klinik;
- h. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal setelah rawat inap di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, berupa pemulasaran jenazah tidak termasuk peti dan mobil jenazah;
- i. Perawatan inap non intensif;
- j. Perawatan inap di ruang intensif;
- k. Persalinan: persalinan yang ditanggung BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjutan adalah persalinan sampai dengan anak ketiga, tanpa melihat hidup/meninggalnya anak;
- l. Ambulan: ambulan hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan ke fasilitas kesehatan lainnya, dengan tujuan menyelamatkan nyawa pasien (30).

Pelayanan Kesehatan Yang Tidak Dijamin BPJS Kesehatan (30) :

1. Pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa melalui prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku;

2. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, kecuali dalam keadaan darurat;
3. Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan kerja terhadap penyakit atau cedera akibat kecelakaan kerja atau hubungan kerja sampai nilai yang ditanggung oleh program jaminan kecelakaan kerja;
4. Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas yang bersifat wajib sampai nilai yang ditanggung oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas;
5. Pelayanan kesehatan untuk tujuan estetik;
6. Pelayanan untuk mengatasi infertilitas;
7. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di luar negeri;
8. Pelayanan untuk meratakan gigi;
9. Gangguan kesehatan/ penyakit akibat ketergantungan obat, dan/ alkohol;
10. Gangguan kesehatan akibat sengaja menyakiti diri sendiri, atau akibat melakukan hobi yang membahayakan diri sendiri;
11. Pengobatan dengan tindakan medis yang dikategorikan sebagai percobaan;
12. Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan bayi, dan susu;
13. Perbekalan kesehatan rumah tangga;
14. Pelayanan kesehatan akibat bencana masa tanggap darurat, kejadian luar biasa/ wabah;
15. Biaya pelayanan lainnya yang tidak ada hubungan dengan manfaat jaminan kesehatan yang diberikan;
16. Klaim perorangan.

### **2.2.10. Sistem Rujukan Berjenjang Peserta BPJS Kesehatan**

Sistem rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan (30).

Tata cara sistem rujukan berjenjang peserta BPJS kesehatan dalam hal peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai berikut (30) :

1. Sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis yaitu: dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama. jika diperlukan pelayanan lanjutan oleh spesialis, maka pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat kedua. pelayanan kesehatan tingkat kedua di fasilitas kesehatan sekunder hanya dapat diberikan atas rujukan dari fasilitas kesehatan primer. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga di fasilitas kesehatan tersier hanya dapat diberikan atas rujukan dari fasilitas kesehatan sekunder dan fasilitas kesehatan primer.
2. Pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer yang dapat dirujuk langsung ke fasilitas kesehatan tersier hanya untuk kasus yang sudah ditegakkan diagnosis dan rencana terapinya, merupakan pelayanan berulang dan hanya tersedia di fasilitas kesehatan tersier.

3. Ketentuan pelayanan rujukan berjenjang dapat dikecualikan dalam kondisi: terjadi keadaan gawat darurat, kondisi kegawat daruratan mengikuti ketentuan yang berlaku bencana, kriteria bencana ditetapkan oleh pemerintah pusat dan atau pemerintah daerah khususnya permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas.
4. Pelayanan oleh bidan dan perawat, dalam keadaan tertentu, bidan atau perawat dapat memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Bidan dan perawat hanya dapat melakukan rujukan ke dokter dan/atau dokter gigi pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama kecuali dalam kondisi gawat darurat dan kekhususan permasalahan kesehatan pasien, yaitu kondisi di luar kompetensi dokter dan/atau dokter gigi pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama.
5. Rujukan parsial adalah pengiriman pasien atau spesimen ke pemberi pelayanan kesehatan lain dalam rangka menegakkan diagnosis atau pemberian terapi, yang merupakan satu rangkaian perawatan pasien di fasilitas kesehatan tersebut.

#### **2.2.11. Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory*) adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah

sakit atau klinik, tetapi juga diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta dirumah perawatan (*nursing homes*) (31).

Dibandingkan dengan perawatan rawat inap, pelayanan rawat jalan nampaknya jauh lebih berkembang. Banyak faktor yang menyebabkan berkembangnya pelayanan rawat jalan, antara lain adalah (31) :

1. Sarana prasarana yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan rawat jalan jauh lebih murah dan sederhana, dan karena itu lebih banyak didirikan.
2. Kebijakan pemerintah yang untuk mengendalikan biaya kesehatan mendorong dikembangkannya berbagai sarana rawat jalan.
3. Tingkat kesadaran penduduk yang makin meningkat, yang tidak lagi membutuhkan pelayanan untuk mengobati penyakit saja, tetapi juga untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang umumnya dapat dilayani oleh sarana rawat jalan saja.
4. Kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran yang telah dapat melakukan berbagai tindakan kedokteran dengan rawat jalan yang dulunya memerlukan pelayanan rawat inap.
5. Utilisasi rumah sakit yang makin terbatas dan karenanya untuk meningkatkan pendapatan, keculi lebih mengembangkan pelayanan rawat jalan di luar rumah skait.

Poliklinik merupakan tempat pemeriksaan pasien rawat jalan mempunyai fungsi tempat konsultasi dan pemeriksaan pasien oleh dokter yang ahli dibidang masing-masing untuk penemuan diagnosa dini dan tempat pemeriksaan pertama

untuk pengobatan lebih lanjut, yang mempunyai jadwal pelayanan pada pagi sampai dengan malam, dan selebihnya ditangani oleh instansi gawat darurat (32).

#### **2.2.12. Rumah Sakit**

Ada beberapa pengertian rumah sakit yang pernah dikemukakan. Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dijelaskan bahwa rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (*promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (33).

Rumah sakit juga didefinisikan sebagai sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian (28).

Rumah sakit adalah sebuah instusi pelayanan kesehatan yang menyelenggrakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (*promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif*) dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat jalan, gawat darurat dan tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Dalam UU yang sama khususnya pada pasal 3, ditegaskan bahwa penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk:

- 1) Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan;
- 2) Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit;
- 3) Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
- 4) Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit (33).

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit umum mempunyai fungsi sebagai:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (34).

### **2.2.13. Kualitas Pelayanan (*Service Quality (Servqual)*)**

Kualitas pelayanan adalah setiap upaya sebaik-baiknya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Proses pelayanan kesehatan terbagi dalam dua komponen utama, yaitu pelayanan teknis medis dan manajemen hubungan interpersonal antara pemberi pelayanan kepada klien. Secara sederhana, kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai melayani lebih dari yang diharapkan dengan memberi perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, kuantitas, biaya, proses dan kepuasan. Seperti contoh ketika anda berharap mendapatkan uang sebesar Rp. 100.000,- tetapi ternyata anda mendapatkan Rp. 200.000,- dengan demikian anda akan merasa puas (35).

Penelitian yang dilakukan oleh Smith dan Metzner pada tahun 1970, menunjukkan perbedaan dimensi terhadap pelayanan kesehatan.

1. Bagi Dokter, dimensi mutu pelayanan kesehatan yang dipandang penting adalah pengetahuan ilmiah yang dimiliki oleh dokter, perhatian dokter kepada pasien, keterampilan yang dimiliki oleh dokter, efisiensi pelayanan kesehatan serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
2. Sedangkan untuk pasien sebagai pemakai jasa dimensi mutu yang dipandang paling penting adalah efisiensi pelayanan kesehatan, perhatian dokter serta kenyamanan yang dirasakan oleh pasien.

Banyak pendapat mengenai ruang lingkup, sasaran serta tujuan dari mutu pelayanan kesehatan, tetapi secara garis besar persepsi operasional tentang mutu pelayanan kesehatan yang baik adalah apabila :

1. Tersedia dan terjangkau
2. Tepat kebutuhan
3. Tepat tujuan
4. Tepat sumber daya
5. Tepat standar profesi
6. Wajar dan aman
7. Memuaskan pasien

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah tanggapan pasien setelah merasakan kualitas layanan yang diterimanya selama mengikuti perawatan di Puskesmas, yang terdiri dari tampilan fisik (*tangible*), empati (*empaty*), kehandalan (*reliable*), ke-tanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) (36).

Menurut Azwar, kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan, yaitu :

1. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
2. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen. Karena itu pihak pemasar di dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap konsumen, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh konsumen untuk dilaksanakan perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, di situlah tercipta nilai kepuasan yang maksimal (36).

Secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang

dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (36).

#### **2.2.14. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (*Health consumer*), mutu pelayanan kesehatan terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien (36).

Di sisi lain, pemberi jasa pelayanan kesehatan beranggapan bahwa mutu pelayanan kesehatan sudah diatur sesuai dengan ilmu dan teknologi kedokteran yang berlaku umum dan tertuang dalam Prosedur Tetap (*Protap*) atau *standard operating prosedur*. Meskipun terdapat pandangan yang berbeda, unit pemberi pelayanan kesehatan sebaiknya lebih memperhatikan kriteria mutu yang ditetapkan oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan jika fokus pengembangan pelayanannya ditujukan untuk menjamin kepuasan konsumen sebagai pelanggan.

Pedoman yang menjadi pegangan adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk memenuhi tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan, sedemikian rupa sehingga kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan tetap terpelihara (37).

#### **2.2.15. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan maka makin sempurna mutunya. Dalam Program Menjaga Mutu, penampilan pelayanan kesehatan disebut dengan keluaran (*output*). Mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit akan selalu terkait dengan ketiga unsur tersebut yang membentuk sebuah sistem. Sistem adalah rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain yang mempunyai suatu tujuan yang jelas.

Aspek- aspek mutu pelayanan dapat diklasifikasikan dengan beberapa komponen yaitu :

##### 1. Struktur

Yaitu sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lain.

##### 2. Proses

Yaitu semua kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya dalam interaksi profesional dengan pasien.

### 3. *Outcome* (Keluaran)

Yaitu hasil akhir kegiatan dan tindakan dokter dan tenaga profesi lainnya terhadap pasien (37).

#### **2.2.16. Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan selalu dihubungkan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin tinggi kepuasan pasien, maka makin baik mutu pelayanan kesehatan. Namun penerapannya dalam pelayanan kesehatan ternyata tidak semudah yang diperkirakan karena kepuasan tersebut bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Dengan pelayanan yang sama, dapat menyebabkan kepuasan yang berbeda pada masing-masing individu.

Karakteristik pasien berhubungan dengan kepuasan pasien. Karakteristik pasien yang dimaksud antara lain: umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasakan kepuasan terhadap pelayanan dibandingkan wanita. Pasien berumur cenderung lebih mudah puas dibandingkan pasien berumur muda. Masyarakat yang terdidik karena pengetahuan yang dimilikinya menuntut pelayanan yang lebih baik. Demikian pula pada pasien dengan pekerjaan yang berhubungan dengan tingkat ekonomi yang tinggi menuntut pelayanan yang lebih baik dan cenderung untuk tidak puas.

Sering terjadi bahwa pelayanan kesehatan dinilai telah memuaskan pasien, tetapi karena penyelenggaraannya tidak sesuai standar atau etika profesi yang telah disepakati, sulit disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu. Sebagai

contoh, mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh institusi kesehatan swasta hampir selalu dapat memuaskan pasien dan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi bila dilihat dari standar dan etika profesi tidak sesuai karena banyak dari kegiatan pelayanan kesehatan tersebut sebenarnya tidak diperlukan dan atau diselenggarakan secara berlebihan (38).

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pembatasan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu :

1. Ditujukan pada Derajat Kepuasan Pasien

Untuk menghindari adanya subjektivitas yang dapat mempersulit pelaksanaan Program Menjaga Mutu yang dimaksud dengan kepuasan sekalipun orientasinya individual, tetapi ukuran yang dipakai bersifat umum sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk (sebagian besar penduduk) yang menjadi sasaran utama institusi kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dinilai baik, apabila pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tersebut.

2. Ditujukan pada Upaya yang Dilakukan

Dilakukan untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan kesehatan yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standard dan kode etik profesi. Mutu pelayanan sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (36).

### **2.2.17. Harapan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan**

Mutu jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa mutu yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap mutu jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh situasi/momen pelayanan, yaitu tenaga yang memberikan pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan (39).

Dalam konteks mutu produk (barang atau jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi. Menurut Olson dan Dover, harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar/acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (40).

### **2.2.18. Model Pengukuran Mutu Pelayanan**

Salah satu cara agar pelayanan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu, yang dapat memenuhi kepentingan pelanggan. Pengukuran mutu pelayanan yang paling sering digunakan oleh organisasi atau unit pelayanan kesehatan adalah dengan cara (41).

Parasuraman et.al. (1988) melakukan penelitian terhadap mutu pelayanan dengan membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menemukan 5 dimensi utama yang paling menentukan, yaitu :

- a. *Tangible*, yaitu : bukti langsung yang dapat dilihat, meliputi fasilitas fisik, kelengkapan dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, yaitu : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*, yaitu : keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance*, yaitu : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dan dimiliki para staf.
- e. *Empati*, yaitu : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

Dari hasil penelitian dinyatakan, bahwa setiap unit yang memberikan pelayanan harus berusaha menghilangkan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (37).

#### **2.2.19. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Perkembangan selanjutnya Parasuraman *et al.*, dalam Ariani menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari (10) :

##### **1. Keandalan (*reliability*)**

Berkaitan dengan keandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.

2. Jaminan (*assurance*)

Yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan

3. Bukti Fisik (*tangibles*)

Merupakan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.

4. Empati (*empathy*)

Merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

5. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Adalah sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.

Apabila ke 5 dimensi tersebut diatas sudah terpenuhi maka hubungan personal antara pasien/pelanggan dengan pemberi layanan akan baik dan pasienpun tentu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah di berikan. Hal ini akan memberi kesan yang mendalam kepada pasien/pelanggan berupa kepuasan atas pelayan yang telah di berikan oleh suatu instansi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata

penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada (10).

### **2.2.20. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan**

Azwar menjelaskan suatu pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok, yaitu: persyaratan pokok yang memberi pengaruh kepada masyarakat dalam menentukan pilihannya terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas, yakni :

#### **1. Ketersediaan dan Kestinambungan Pelayanan**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat (*acceptable*) serta berkesinambungan (*sustainable*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat ditemukan serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada tiap saat dibutuhkan.

#### **2. Kewajaran dan Penerimaan Masyarakat**

Pelayanan kesehatan yang baik adalah bersifat wajar (*appropriate*) dan dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat. Artinya pelayanan kesehatan tersebut dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi, tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu keadaan pelayanan kesehatan yang baik.

#### **3. Mudah Dicapai oleh Masyarakat**

Pengertian dicapai yang dimaksud disini terutama dari letak sudut lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Jangkauan fasilitas pembantu untuk menentukan permintaan yang efektif. Bila fasilitas mudah dijangkau dengan menggunakan alat transportasi

yang tersedia maka fasilitas ini akan banyak dipergunakan. Tingkat pengguna di masa lalu dan kecenderungan merupakan indikator terbaik untuk perubahan jangka panjang dan pendek dari permintaan pada masa akan datang

#### 4. Terjangkau

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terjangkau (*affordable*) oleh masyarakat, dimana diupayakan biaya pelayanan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal hanya mungkin dinikmati oleh sebagian masyarakat saja.

#### 5. Mutu

Mutu (kualitas) yaitu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan menunjukkan kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (36).

### **2.2.21. Proses dan Tahapan Kualitas Pelayanan**

Fakta tentang pelayanan adalah hubungan dengan pelanggan merupakan bagian tugas yang menyatu dalam pekerjaan, bukan perluasan darinya, kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan dan citra organisasi, dan pelayanan unggul dapat dipelajari, bukan diwariskan. Proses dan tahapan dalam pelayanan prima (35).

#### 1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain atau pelanggan

Langkahnya pancarkan sikap positif melalui sikap positif dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, bunyi suara dan saat menggunakan alat bantu kantor.

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

Langkahnya adalah indentifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), mengatur waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan

Langkahnya ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, menciptakan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani

Langkahnya tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

### **2.2.22. Cara Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan**

1. Pelatihan Pelayanan

Buat pelatihan pelayanan pelanggan terutama bagi *customer service* supaya dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien. *Customer service* perlu memiliki *product knowledge*, harga, hingga aspek teknis dari produk sehingga mampu memberikan pelayanan prima. Kemampuan komunikasi handal juga krusial dalam memahami apa yang pelanggan inginkan dan dalam berbicara dengan mereka.

2. Pusatkan Perhatian pada Pelanggan

Perhatikan nada bicara, jadilah percaya diri tapi tidak dengan emosi jika pelanggan datang membawa komplain. Dengarkan keinginan pelanggan

dengan seksama dan catat segala kebutuhan dengan kemampuan komunikasi yang prima. Dalam melayani, tempatkan pelanggan di urutan pertama layaknya orang terdekat, seperti rekan sekerja atau pimpinan di perusahaan.

### 3. Memberikan Pelayanan yang Efisien

Lakukan pada saat itu juga, jangan biarkan pelanggan menunggu karena mereka ingin permasalahannya segera diselesaikan. Pelanggan akan puas dan percaya bahwa perusahaan kredibel dan bertanggung jawab terkait keluhan, saran, kritik mereka. Siagakan supervisor untuk membantu *customer service* jika mengalami kesulitan dalam pertanyaan sulit dan teknis dari pelanggan.

### 4. Pendekatan Personal

Ingatlah nama setiap pelanggan meski jumlahnya banyak karena cara pendekatan personal seperti ini ampuh menjaring pelanggan loyal. Selain itu, berikan ucapan selamat di momen tertentu sebagai bentuk pelayanan prima sehingga semakin setia terhadap perusahaan.

### 5. Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan

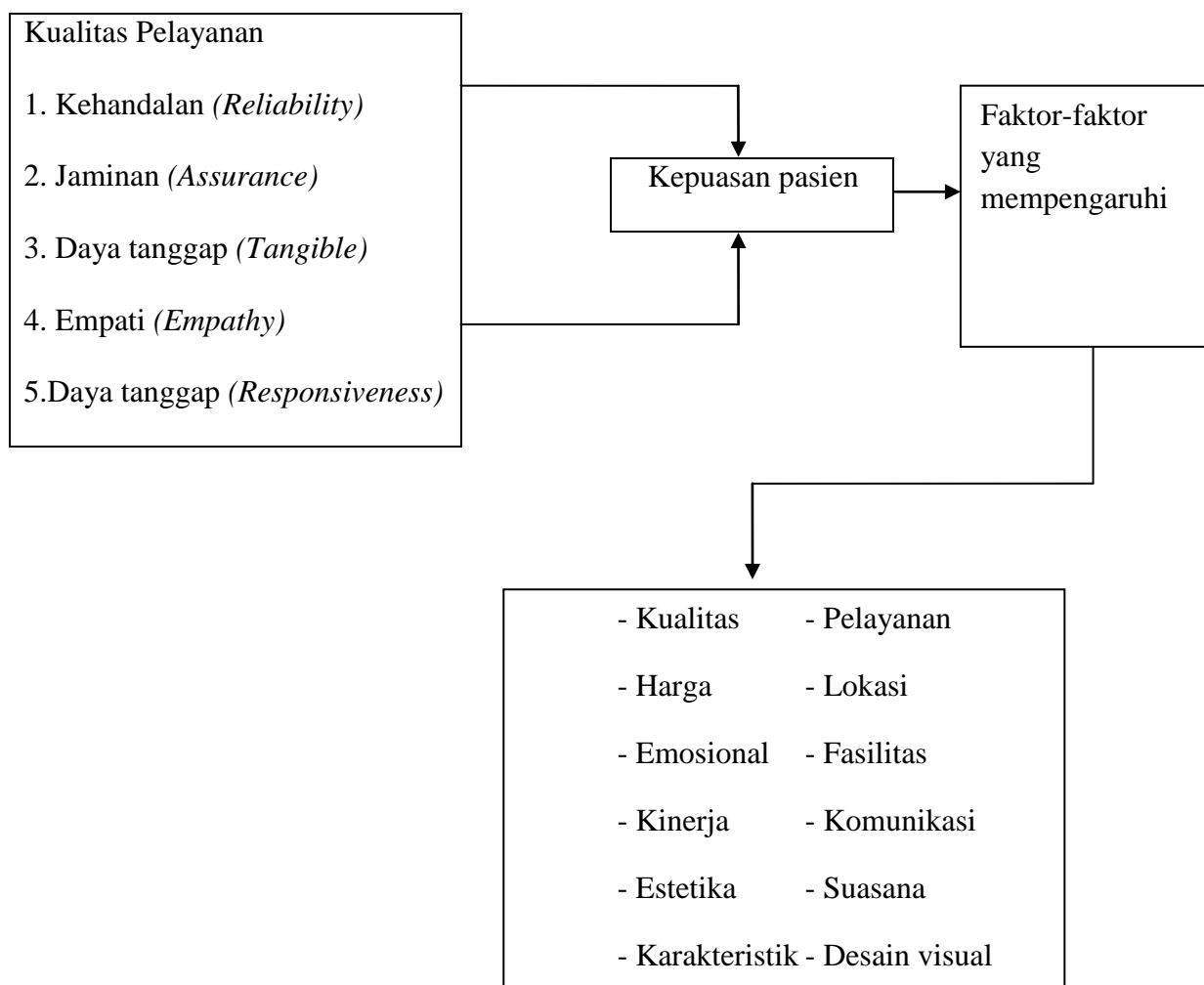
Tunjukkan simpati, berbicara dengan penuh perasaan, dan berikan solusi untuk menunjukkan bahwa petugas paham keinginan pelanggan. Mintalah *feedback* dari pelanggan dalam bentuk survei kepuasan layanan agar bisa berbenah jika terdapat kekurangan dalam layanan.

### 6. Mengalihkan Pelayanan ke Pihak Lain

Bila pelanggan meminta pelayanan di luar keahlian perusahaan maka alihkan pelayanan tersebut pada pihak lain yang memiliki kemampuan. Dengan

pengalihan tersebut akan terlihat bahwa perusahaan atau bisnis telah bekerja dengan profesional. Hubungi pihak lain mengenai permintaan pelanggan dan berikan nomor kontak kepada pelanggan agar mereka mudah berhubungan.

### 2.3. Kerangka Teori

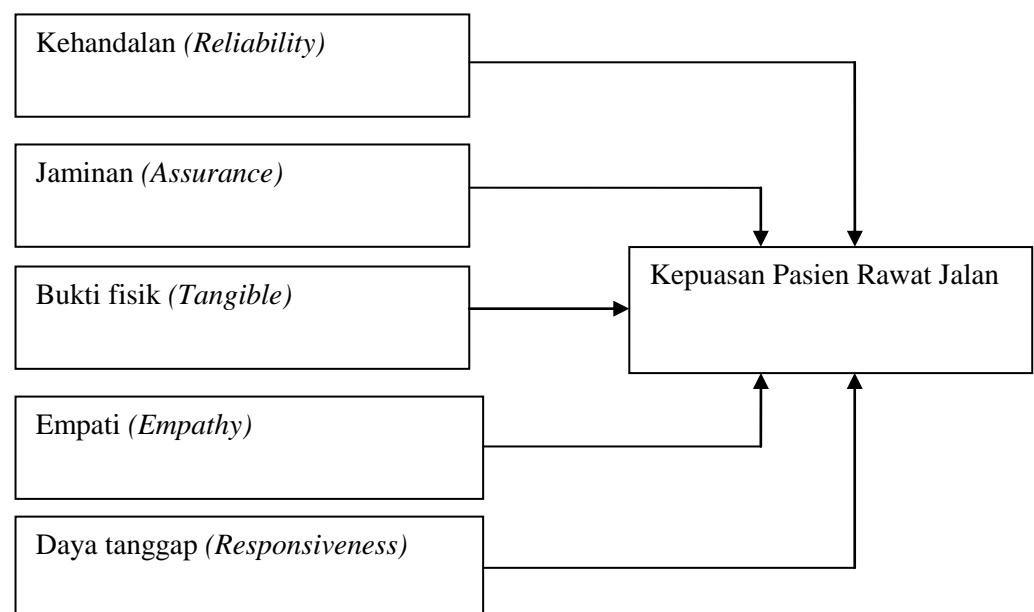


**Gambar 2.1. Kerangka teori Parasaruman *et al.*, Nursalam**

### 2.4. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual bertujuan untuk mengemukakan secara umum mengenai objek penelitian yang dilakukan dalam kerangka dari variabel yang

akan diteliti. Penelitian ini terdiri dari variabel independen yakni mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dan variabel dependen yakni kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia sehingga kerangka konsep penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian**

## 2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Ada pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
2. Ada pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.

3. Ada pengaruh bukti fisik/berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
4. Ada pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS di rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
5. Ada pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan RSUD Imelda Pekerja Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keluhan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen (42). Penelitian dengan pendekatan *survei cross sectional* adalah jenis survei yang mengamati sebuah objek penelitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama (43).

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di RSUD Imelda Pekerja Indonesia. RSUD Imelda Pekerja Indonesia beralamat di Jl Bilal No 24, Kelurahan Pulo Brayon Darat I, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan.

##### **3.2.2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan September – Oktober 2019.

#### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (43). Dalam penelitian ini yang

menjadi populasi adalah pasien BPJS rawat jalan tahun 2018 di RSUD Imelda Pekerja Indonesia sebanyak 2.056 orang.

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini merupakan pasien BPJS rawat jalan yang dirawat di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang meliputi kriteria. Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut

(43) :

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot (e^2))}$$

$$n = \frac{2056}{(1 + 2056 \cdot (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{2056}{(1 + 2056 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{2056}{(1 + 2056 \cdot (0,01))}$$

$$n = \frac{2056}{(1 + 20)}$$

$$n = 98$$

Keterangan :

N = Besar populasi = 2056

$n = \text{Besar sampel} = 98$

$e = \text{Taraf kesalahan (error) sebesar } 10\%$

Kriteria inklusi sampel sebagai berikut :

1. Pasien BPJS rawat jalan yang bisa baca dan tulis
2. Pasien BPJS rawat jalan yang berobat ke RSUD Imelda Pekerja Indonesia
3. Pasien BPJS rawat jalan yang bersedia menjadi responden

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner.
2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari catatan atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian, seperti profil RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan.
3. Data tertier diperoleh dari jurnal dan referensi terkait penelitian ini.

#### **3.4.2. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1) Data primer

Data yang diperoleh melalui metode kuesioner pada pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia untuk mendapatkan data mengenai karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan), untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

## 2) Data sekunder

Yakni data yang mendukung data primer yang diperoleh dari dokumen seperti sejarah singkat RSUD Imelda Pekerja Indonesia, struktur organisasi, jumlah personil dan upaya-upaya peningkatan kepuasan pasien.

### 3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Untuk mengetahui validitas instrumen penelitian digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah skor setiap pertanyaan (43).

**Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kehandalan**

| Variabel   | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------|----------|----------|---------|------------|
| Kehandalan | 1        | 0,597    | 0,444   | Valid      |
|            | 2        | 0,564    | 0,444   | Valid      |
|            | 3        | 0,637    | 0,444   | Valid      |
|            | 4        | 0,627    | 0,444   | Valid      |
|            | 5        | 0,815    | 0,444   | Valid      |
|            | 6        | 0,583    | 0,444   | Valid      |
|            | 7        | 0,674    | 0,444   | Valid      |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 7 item soal variabel kehandalan menunjukkan bahwa seluruh item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Jaminan**

| Variabel | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|----------|----------|----------|---------|-------------|
| Jaminan  | 1        | 0,620    | 0,444   | Valid       |
|          | 2        | 0,529    | 0,444   | Valid       |
|          | 3        | 0,393    | 0,444   | Tidak Valid |
|          | 4        | 0,360    | 0,444   | Tidak Valid |
|          | 5        | 0,485    | 0,444   | Valid       |
|          | 6        | 0,568    | 0,444   | Valid       |
|          | 7        | 0,303    | 0,444   | Tidak Valid |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 7 item soal variabel jaminan menunjukkan bahwa 4 item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan 3 item soal lainnya dinyatakan tidak valid karena memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Bukti Fisik**

| Variabel    | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|-------------|----------|----------|---------|-------------|
| Bukti Fisik | 1        | 0,572    | 0,444   | Valid       |
|             | 2        | 0,412    | 0,444   | Tidak Valid |
|             | 3        | 0,575    | 0,444   | Valid       |
|             | 4        | 0,607    | 0,444   | Valid       |
|             | 5        | 0,630    | 0,444   | Valid       |
|             | 6        | 0,585    | 0,444   | Valid       |
|             | 7        | 0,575    | 0,444   | Valid       |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 7 item soal variabel bukti fisik menunjukkan bahwa 6 item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan 1 item soal lainnya dinyatakan tidak valid karena memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Empati**

| Variabel | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|----------|----------|----------|---------|-------------|
| Empati   | 1        | 0,416    | 0,444   | Tidak Valid |
|          | 2        | 0,556    | 0,444   | Valid       |
|          | 3        | 0,617    | 0,444   | Valid       |
|          | 4        | 0,712    | 0,444   | Valid       |
|          | 5        | 0,762    | 0,444   | Valid       |
|          | 6        | 0,397    | 0,444   | Tidak Valid |
|          | 7        | 0,568    | 0,444   | Valid       |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 7 item soal variabel sosial empati menunjukkan bahwa 5 item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan 2 item soal lainnya dinyatakan tidak valid karena memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Daya Tanggap**

| Variabel     | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|--------------|----------|----------|---------|-------------|
| Daya Tanggap | 1        | 0,271    | 0,444   | Tidak Valid |
|              | 2        | 0,802    | 0,444   | Valid       |
|              | 3        | 0,377    | 0,444   | Tidak Valid |
|              | 4        | 0,840    | 0,444   | Valid       |
|              | 5        | 0,657    | 0,444   | Valid       |
|              | 6        | 0,768    | 0,444   | Valid       |
|              | 7        | 0,624    | 0,444   | Valid       |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 7 item soal variabel daya tanggap menunjukkan bahwa 5 item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan 2 item soal lainnya dinyatakan tidak valid karena memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

| Variabel        | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|-----------------|----------|----------|---------|-------------|
| Kepuasan Pasien | 1        | 0,776    | 0,444   | Valid       |
|                 | 2        | 0,511    | 0,444   | Valid       |
|                 | 3        | 0,602    | 0,444   | Valid       |
|                 | 4        | 0,794    | 0,444   | Valid       |
|                 | 5        | 0,383    | 0,444   | Tidak Valid |
|                 | 6        | 0,447    | 0,444   | Valid       |
|                 | 7        | 0,768    | 0,444   | Valid       |
|                 | 8        | 0,504    | 0,444   | Valid       |
|                 | 9        | 0,216    | 0,444   | Tidak Valid |
|                 | 10       | 0,219    | 0,444   | Tidak Valid |
|                 | 11       | 0,828    | 0,444   | Valid       |
|                 | 12       | 0,621    | 0,444   | Valid       |
|                 | 13       | 0,177    | 0,444   | Tidak Valid |
|                 | 14       | 0,237    | 0,444   | Tidak Valid |
|                 | 15       | 0,621    | 0,444   | Valid       |
|                 | 16       | 0,786    | 0,444   | Valid       |
|                 | 17       | 0,828    | 0,444   | Valid       |

**Tabel 3.7. Lanjutan**

| Variabel | No. Soal | r-hitung | r-tabel | Keterangan  |
|----------|----------|----------|---------|-------------|
| Kepuasan | 18       | 0,324    | 0,444   | Tidak Valid |
| Pasien   | 19       | 0,830    | 0,444   | Valid       |
|          | 20       | 0,828    | 0,444   | Valid       |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 6 item soal variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa 5 item soal dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan 1 item soal lainnya dinyatakan tidak valid karena memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas (tingkat kepercayaan) dari pertanyaan yaitu merujuk pada pengertian apakah sebuah instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jika alat ukur tersebut dapat dipergunakan secara konsisten maka alat ukur tersebut dapat dinyatakan sebagai alat ukur yang reliabel. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode *Cronbach Alpha*, yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, dengan ketentuan jika *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel, dan jika nilai uji *Cronbach Alpha* yang diperoleh  $< 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel (43).

**Tabel 3.7. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

| Variabel        | <i>Cronbach's Alpha</i> | r-tabel | Keterangan |
|-----------------|-------------------------|---------|------------|
| Kehandalan      | 0,766                   | 0,444   | Reliabel   |
| Jaminan         | 0,724                   | 0,444   | Reliabel   |
| Bukti Fisik     | 0,710                   | 0,444   | Reliabel   |
| Empati          | 0,683                   | 0,444   | Reliabel   |
| Daya Tanggap    | 0,859                   | 0,444   | Reliabel   |
| Kepuasan Pasien | 0,928                   | 0,444   | Reliabel   |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa nilai uji reliabilitas diperoleh *cronbach's alpha* dari variabel kehandalan sebesar 0,766, jaminan sebesar 0,724, bukti fisik sebesar 0,710, empati sebesar 0,683, daya tanggap sebesar 0,859 dan kepuasan sebesar 0,928 yang menunjukkan bahwa hasil *cronbach's alpha* pada keenam variabel lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  0,444, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel (handal).

### **3.5. Variabel dan Defenisi Operasional**

#### **3.5.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Adapun yang menjadi variabel bebas (independen) yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan simbol X sedangkan variabel yang terikat (dependen) yaitu kepuasan pasien, variabel berhubungan yang ditandai simbol Y.

#### **3.5.2. Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional dari variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. **Kehandalan**

Tenaga kesehatan memberikan pelayananyang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik da dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien.

2. **Jaminan**

Tenaga kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para pasiennya.

### 3. Bukti Fisik

Kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak pasien, dapat berupa penampilan, sarana dan prasarana fisik rumah sakit an keadaan lingkungan sekitarnya.

### 4. Empati

Tenaga kesehatan yang memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien.

### 5. Daya Tanggap

Untuk membantu dan mmberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasiennya.

### 6. Kepuasan Pasien

Perasaan senang atau kecewa seserang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan yang diberikan sebagai hasil terhadap ekspetasi yang diharapkan.

## **3.6. Metode Pengukuran**

### 1. Kehandalan

Kehandalan memiliki 7 pertanyaan dengan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Apabila menjawab sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, tidak baik diberi nilai 2 dan sangat tidak baik diberi nilai 1. Selanjutnya jawaban dikategorikan menjadi dua yaitu Baik dan Tidak Baik.

## 2. Jaminan

Jaminan memiliki 4 pertanyaan dengan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Apabila menjawab sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, tidak baik diberi nilai 2 dan sangat tidak baik diberi nilai 1. Selanjutnya jawaban dikategorikan menjadi dua yaitu Baik dan Tidak Baik.

## 3. Bukti Fisik

Bukti fisik memiliki 6 pertanyaan dengan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Apabila menjawab sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, tidak baik diberi nilai 2 dan sangat tidak baik diberi nilai 1. Selanjutnya jawaban dikategorikan menjadi dua yaitu Baik dan Tidak Baik.

## 4. Empati

Empati memiliki 5 pertanyaan dengan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Apabila menjawab sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, tidak baik diberi nilai 2 dan sangat tidak baik diberi nilai 1. Selanjutnya jawaban dikategorikan menjadi dua yaitu Baik dan Tidak Baik.

## 5. Daya Tanggap

Daya tanggap memiliki 5 pertanyaan dengan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Apabila menjawab sangat baik diberi nilai 4, baik diberi nilai 3, tidak baik diberi nilai 2 dan

sangat tidak baik diberi nilai 1. Selanjutnya jawaban dikategorikan menjadi dua yaitu Baik dan Tidak Baik.

#### 6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien memiliki 14 pertanyaan, dengan jawaban Puas dan Tidak Puas. Apabila menjawab puas diberi nilai 1 dan apabila menjawab tidak puas diberik nilai 0.

**Tabel 3.8. Aspek Pengukuran**

| No. | Variabel   | Jumlah Pernyataan | Alat Ukur | Cara Ukur   | Hasil Ukur                        | Skala Ukur |
|-----|------------|-------------------|-----------|---|-----------------------------------|------------|
| 1   | Kehandalan | 7 Pernyataan      | Kuesioner | Pengisian kuesioner 7 pertanyaan dengan jawaban :<br>STB = Sangat tidak Baik (1)<br>TB = Tidak Baik (2)<br>B = Baik (3)<br>SB = Sangat Baik (4) | Baik : 18-28<br>Tidak Baik : 7-17 | Ordinal    |
| 2   | Jaminan    | 4 Pernyataan      | Kuesioner | Pengisian kuesioner 4 pertanyaan dengan jawaban :<br>STB = Sangat tidak Baik (1)<br>TB = Tidak Baik (2)<br>B = Baik (3)<br>SB = Sangat Baik (4) | Baik : 10-16<br>Tidak Baik : 4-9  | Ordinal    |

| <b>No.</b> | <b>Variabel</b>                    | <b>Jumlah Pernyataan</b> | <b>Alat Ukur</b> | <b>Cara Ukur</b>  | <b>Hasil Ukur</b>                 | <b>Skala Ukur</b> |
|------------|------------------------------------|--------------------------|------------------|---|-----------------------------------|-------------------|
| 3          | Variabel Independen<br>Bukti fisik | 6 Pernyataan             | Kuesioner        | Pengisian kuesioner 6 pertanyaan dengan jawaban :<br>STB = Sangat tidak Baik (1)<br>TB = Tidak Baik (2)<br>B = Baik (3)<br>SB = Sangat Baik (4) | Baik : 16-24<br>Tidak Baik : 6-15 | Ordinal           |
| 4          | Empati                             | 5 Pernyataan             | Kuesioner        | Pengisian kuesioner 5 pertanyaan dengan jawaban :<br>STB = Sangat tidak Baik (1)<br>TB = Tidak Baik (2)<br>B = Baik (3)<br>SB = Sangat Baik (4) | Baik : 13-20<br>Tidak Baik : 5-12 | Ordinal           |
| 5          | Daya Tanggap                       | 5 Pernyataan             | Kuesioner        | Pengisian kuesioner 5 pertanyaan dengan jawaban :<br>STB = Sangat tidak Baik (1)<br>TB = Tidak Baik (2)<br>B = Baik (3)<br>SB = Sangat Baik (4) | Baik : 13-20<br>Tidak Baik : 5-12 | Ordinal           |

| No. | Variabel                               | Jumlah Pernyataan | Alat Ukur | Cara Ukur   | Hasil Ukur  | Skala Ukur |
|-----|--|-------------------|-----------|---|---|------------|
| 6   | Variabel Dependen Kepuasan rawat jalan | 14 Pernyataan     | Kuesioner | Pengisian kuesioner 14 pertanyaan dengan jawaban : Puas (P) (1) Tidak Puas (TP) (0) | 1. Puas, jika hasil jawaban 7-14<br>2. Tidak puas, jika hasil jawaban 0-6 | Ordinal    |

### 3.7. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan secara manual. Langkah-langkah pengelolaan data pada umumnya melalui langkah-langkah sebagai berikut (43) :

- a. Pemeriksaan Data (*editing*), adalah memeriksa daftar pertanyaan pada lembar kuesioner yang diserahkan oleh para pengumpul data. Selanjutnya kuesioner dikumpulkan kepada peneliti dan diperiksa kembali untuk memastikan kelengkapan jawaban. Setelah memastikan bahwa semua pernyataan diisi lengkap, peneliti memberi kode dari lembar kuesioner responden.
- b. Memberitahu Data Kode (*coding*), adalah pada tahap pengolahan ini peneliti mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori. Pemberian kode pada penelitian ini meliputi : dimensi kualitas pelayanan Kesehatan dan kepuasan Pasien .
- c. Menentukan skor (*scoring*), adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pernyataan dan menentukan nilai terendah dan tertinggi. Setelah diberi skor kemudian dimasukkan ke skala data dengan kategori pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien

- d. Memasukkan Data (*entry data*), adalah jawaban-jawaban yang sudah diberikan kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data. Memasukkan data dengan cara menggunakan *Statistic Program for Social Science* (SPSS) versi 21.

### **3.8. Analisis Data**

- 1) Analisis Univariat

Yakni untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dan presentasi dari nilai yang diperoleh masing-masing item pertanyaan kuesioner. Data-data yang sudah diolah, disajikan dalam bentuk tabel.

- 2) Analisis Bivariat

Yakni untuk melihat hubungan variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji Chi-Square dengan menggunakan derajat kepercayaan 95%, sehingga bila ditemukan hasil analisis statistik  $p < 0,05$  maka variabel dinyatakan berhubungan secara signifikan.

- 3) Analisis Multivariat

Analisis multivariat digunakan untuk melihat hubungan beberapa variable independen dan variabel dependen pada waktu yang bersamaan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui variabel yang paling dominan berhubungan dengan variabel yang diperolehnya. Analisis yang digunakan adalah regresi logistik (44).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Umum Imelda (RSU Imelda), Jalan Bilal No 24 Medan, sebuah rumah sakit swasta yang berdiri sejak tahun 1983. Rumah sakit yang terletak di lokasi strategis di kota Medan telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sebagai bukti kepercayaan dari publik, pemerintah juga telah meningkatkan kelas RS Imelda menjadi kelas B Non Pendidikan. Selain itu, RS Imelda juga telah lulus akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). NAMA PERUSAHAAN :Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI).

Rumah sakit yang terletak di lokasi strategis di Kota Medan telah memiliki fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang lengkap dan didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sebagai bukti kepercayaan dari publik, pemerintah juga telah meningkatkan kelas RSU Imelda Pekerja Indonesia menjadi kelas B Non Pendidikan. Selain itu, RSU Imelda Pekerja Indonesia juga telah lulus akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Lokasi RSU IPI berada di wilayah kota Medan. Luas area RSU IPI adalah 3244 m<sup>2</sup>. Letak RSU IPI yaitu di jalan Bilal No. 24 Pulo Brayan Darat I Medan dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Jalan Krakatau Kecamatan Medan Timur.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Jemadi Medan.

3. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Glugur Kecamatan Medan Barat.
4. Sebelah Utara berbatasan dengan Gudang Bulog Jalan Mustafa Medan.

#### **4.1.1. Motto, Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Imelda Medan**

##### 1. Motto

Memberikan pelayanan “PRIMA” Profesional, Ramah, Ikhlas, Mutu Antusias.

##### 2. Visi

Visi dari Rumah Sakit Umum Imelda yaitu “Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia menjadi rumah sakit rujukan dengan pelayanan berkualitas sesuai standar nasional”.

##### 3. Misi

Misi dari Rumah Sakit Umum Imelda antara lain :

- a. Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Nasional.
- b. Memberikan Pelayanan Mengutamakan Mutu Dan Keselamatan Pasien.
- c. Menumbuhkan Budaya Keselamatan.

#### **4.1.2. Sumber Daya Manusia dan Jenis Pelayanan**

Dalam upaya peningkatan pelayanan di rumah sakit, unsur tenaga mempunyai peranan yang sangat penting. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor sentral dalam pembangunan karena merupakan unsur perencana, pelaksana, maupun pengawas. Tenaga Kesehatan terdiri dari dua yaitu tenaga medis dan tenaga non medis. Tenaga medis terdiri dari yaitu :

1. Dokter umum berjumlah 18 orang.
2. Dokter Spesialis berjumlah 40 orang.

3. Dokter Gigi berjumlah 3 orang.
4. Dokter Gigi spesialis berjumlah 1 orang.

Tenaga Non Medis terdiri dari yaitu:

1. D3 Keperawatan berjumlah 145 orang.
2. S-1 Keperawatan berjumlah 10 orang.
3. D3 Kebidanan berjumlah 85 orang.
4. D3 Analis berjumlah 7 orang.
5. S-1 Analis berjumlah 1 orang.
6. D3 Radiologi berjumlah 6 orang.
7. D3 Gizi berjumlah 2 orang.
8. D4 Gizi berjumlah 1 orang.
9. D3 Fisioterapi berjumlah 3 orang.
10. D3 Kesling berjumlah 2 orang.
11. D3 Farmasi berjumlah 8 orang.
12. S1 Apoteker berjumlah 2 orang.

Jenis Pelayanan yang diberikan yaitu: IGD 24 Jam, Kilinik Umum/ Klinik Rawat Jalan, Klinik speseialis penyakit dalam, klinik spesialis anak, klinik speseialis kebidanan dan kandungan, klinik spesialis bedah, klinik spesialis mata, klinik spesialis telinga, hidung, dan tenggorokan, klinik spesialis saraf, klinik spesialis paru, klinik speseialis penyakit jantung, klinik speseilais kult dan kelamin, klinik rehabilitasi medik dan klinik gigi, kamar operasi/ bedah, kamar bersalin, kamar perawatan intensive, cuci darah, ruang perawatan anak/bayi, dan ruang kemoterapi.

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Analisis Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia. Karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No                   | Karakteristik          | f         | %          |
|----------------------|------------------------|-----------|------------|
| <b>Umur</b>          |                        |           |            |
| 1                    | 17-25 Tahun            | 8         | 8,2        |
| 2                    | 26-35 Tahun            | 29        | 29,6       |
| 3                    | 36-45 Tahun            | 23        | 23,5       |
| 4                    | 46-55 Tahun            | 21        | 21,4       |
| 5                    | 56-65 Tahun            | 17        | 17,3       |
| <b>Jumlah</b>        |                        | <b>98</b> | <b>100</b> |
| <b>Jenis Kelamin</b> |                        |           |            |
| 1                    | Laki-Laki              | 42        | 42,9       |
| 2                    | Perempuan              | 56        | 57,1       |
| <b>Jumlah</b>        |                        | <b>98</b> | <b>100</b> |
| <b>Pendidikan</b>    |                        |           |            |
| 1                    | Tamat Perguruan Tinggi | 3         | 3,1        |
| 2                    | SMA                    | 46        | 46,9       |
| 3                    | SMP                    | 41        | 41,8       |
| 4                    | Tamat SD               | 8         | 8,2        |
| <b>Jumlah</b>        |                        | <b>98</b> | <b>100</b> |
| <b>Pekerjaan</b>     |                        |           |            |
| 1                    | PNS/TNI/Polri          | 8         | 8,2        |
| 2                    | Pegawai Swasta         | 31        | 31,6       |
| 3                    | Wiraswasta             | 27        | 27,6       |
| 4                    | Tidak Bekerja          | 32        | 32,7       |
| <b>Jumlah</b>        |                        | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 98 responden, sebagian besar responden memiliki umur 26-35 tahun sebanyak 29 responden (29,6%) dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 responden (57,1%). Pada kategori

pendidikan diketahui sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 46 responden (46,9%), sedangkan pada kategori pekerjaan, sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan sebanyak 32 responden (32,7%).

## 2. Kehandalan

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kehandalan di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Kehandalan   | Jawaban |      |    |      |    |      |     |      | Total |     |
|-----|--|---------|------|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
|     |  | SB      |      | B  |      | TB |      | STB |      | f     | %   |
|     |  | f       | %    | f  | %    | f  | %    | f   | %    |       |     |
| 1.  | Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan      | 22      | 22,4 | 16 | 16,3 | 24 | 24,5 | 36  | 36,7 | 98    | 100 |
| 2.  | Pengetahuan dan keterampilan dari tenaga medis dan non medis | 20      | 20,4 | 5  | 5,1  | 27 | 27,6 | 46  | 46,9 | 98    | 100 |
| 3.  | Diagnosa terbukti akurat                                     | 12      | 12,2 | 17 | 17,3 | 39 | 39,8 | 30  | 30,6 | 98    | 100 |
| 4.  | Penyampaian informasi perkembangan keadaan pasien            | 16      | 16,3 | 35 | 35,7 | 18 | 18,4 | 29  | 29,6 | 98    | 100 |
| 5.  | Perawatan yang terpercaya                                    | 28      | 28,6 | 10 | 10,2 | 29 | 29,6 | 31  | 31,6 | 98    | 100 |
| 6.  | Sifat simpatik terhadap permasalahan pasien                  | 19      | 19,4 | 26 | 26,5 | 35 | 35,7 | 18  | 18,4 | 98    | 100 |
| 7.  | Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat     | 20      | 20,4 | 6  | 6,1  | 27 | 27,6 | 45  | 45,9 | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang kehandalan menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 36 responden (36,7%). Pada pernyataan tentang pengetahuan dan keterampilan dari tenaga medis dan non medis, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 46 responden

(46,9%). Pada pernyataan tentang diagnosa terbukti akurat, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Baik (TB)” yaitu sebanyak 39 responden (39,8%).

Pada pernyataan tentang informasi keadaan, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 29 responden (29,6%). Pada pernyataan tentang perawatan yang terpercaya, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 31 responden (31,6%). Pada pernyataan tentang sifat simpatik terhadap permasalahan pasien, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Baik (TB)” yaitu sebanyak 35 responden (35,7%). Selanjutnya pada pernyataan tentang dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 45 responden (45,9%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka kehandalan dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Paru Rumah Sakit Pirngadi Medan**

| No.           | Kehandalan | f         | %          |
|---------------|------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Baik | 64        | 65,3       |
| 2             | Baik       | 34        | 34,7       |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.3. dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 64 responden (65,3%) menyatakan kehandalan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 34 responden (34,7%) menyatakan kehandalan dalam kategori baik.

### 3. Jaminan

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan jaminan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Jaminan   | Jawaban |      |    |      |    |      |     |      | Total |     |
|-----|---|---------|------|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
|     |   | SB      |      | B  |      | TB |      | STB |      | f     | %   |
|     |   | f       | %    | f  | %    | f  | %    | f   | %    |       |     |
| 1.  | Perawat memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani keluhan dari pasien                                    | 35      | 35,7 | 18 | 18,4 | 19 | 19,4 | 26  | 26,5 | 98    | 100 |
| 2.  | Perawat memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien merasa aman | 32      | 32,7 | 21 | 21,4 | 20 | 20,4 | 25  | 25,5 | 98    | 100 |
| 3.  | Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien                                       | 36      | 36,7 | 18 | 18,4 | 21 | 21,4 | 23  | 23,5 | 98    | 100 |
| 4.  | Dokter memiliki kemampuan yang dapat meyakini pasien  | 37      | 37,8 | 19 | 19,4 | 22 | 22,4 | 20  | 20,4 | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang jaminan menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang pengetahuan perawat, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 35 responden (35,7%). Pada pernyataan keterampilan perawat, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 32 responden (32,7%). Pertanyaan tentang terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 36 responden (36,7%). Selanjutnya pada pernyataan tentang dokter memiliki kemampuan yang dapat meyakini pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 37 responden (37,8%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka jaminan dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.           | Jaminan    | f         | %          |
|---------------|------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Baik | 50        | 51,0       |
| 2             | Baik       | 48        | 49,0       |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.5. dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 50 responden (51,0%) menyatakan jaminan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 48 responden (49,0%) menyatakan jaminan yang diberikan dalam kategori baik.

#### 4. Bukti Fisik

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Bukti Fisik di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Bukti Fisik   | Jawaban |      |    |      |    |      |     |      | Total |     |
|-----|---|---------|------|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
|     |   | SB      |      | B  |      | TB |      | STB |      | f     | %   |
|     |   | f       | %    | f  | %    | f  | %    | f   | %    |       |     |
| 1.  | Tersedianya gedung yang memadai                         | 28      | 28,6 | 18 | 18,4 | 23 | 23,5 | 29  | 29,6 | 98    | 100 |
| 2.  | Tersedianya fasilitas tempat duduk yang nyaman          | 29      | 29,6 | 13 | 13,3 | 26 | 26,5 | 30  | 30,6 | 98    | 100 |
| 3.  | Tersedianya kamar mandi digedung poliklinik yang bersih | 29      | 29,6 | 13 | 13,3 | 33 | 33,7 | 23  | 23,5 | 98    | 100 |
| 4.  | Tersedianya ruang poliklinik yang nyaman                | 26      | 26,5 | 33 | 33,7 | 14 | 14,3 | 25  | 25,5 | 98    | 100 |
| 5.  | Tersedianya persediaan air yang cukup                   | 31      | 31,6 | 15 | 15,3 | 31 | 31,6 | 21  | 21,4 | 98    | 100 |
| 6.  | Tersedia peralatan yang memadai                         | 23      | 23,5 | 31 | 31,6 | 36 | 36,7 | 8   | 8,2  | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang bukti fisik menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang tersedianya gedung yang memadai, sebagian besar responden menyatakan “Sangat

Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 29 responden (29,6%). Pada pernyataan tentang tersedianya fasilitas tempat duduk yang nyaman, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 30 responden (30,6%). Pernyataan tentang tersedianya kamar mandi digedung poliklinik yang bersih sebagian besar responden menyatakan “Tidak Baik (TB)” yaitu sebanyak 33 responden (33,7%).

Pernyataan tentang tersedianya ruang poliklinik yang nyaman, sebagian besar responden menyatakan “Baik (B)” yaitu sebanyak 33 responden (33,7%). Pernyataan tentang tersedianya persediaan air yang cukup, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB) dan Tidak Baik (TB)” yaitu sebanyak 31 responden (31,6%). Selanjutnya pernyataan tentang tersedia peralatan yang memadai, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Baik (TB)” yaitu sebanyak 36 responden (36,7%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka bukti fisik dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Fisik di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Paru Rumah Sakit Pirngadi Medan**

| No.           | Bukti Fisik | f         | %          |
|---------------|-------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Baik  | 47        | 48,0       |
| 2             | Baik        | 51        | 52,0       |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.7. dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 47 responden (48,0%) menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 51 responden (52,0%) menyatakan bukti fisik dalam kategori baik.

## 5. Empati

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan empati dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Empati  | Jawaban |      |    |      |    |      |     |      | Total |     |
|-----|---|---------|------|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
|     |   | SB      |      | B  |      | TB |      | STB |      |       |     |
|     |   | f       | %    | f  | %    | f  | %    | f   | %    | f     | %   |
| 1.  | Dokter mengingat keadaan penyakit pasien saat kembali berkonsultasi | 30      | 30,6 | 13 | 13,3 | 23 | 23,5 | 32  | 32,7 | 98    | 100 |
| 2.  | Dokter menunjukkan perhatiannya saat melakukan pemeriksaan          | 31      | 31,6 | 12 | 12,2 | 27 | 27,6 | 28  | 28,6 | 98    | 100 |
| 3.  | Dokter meluangkan waktunya mendengarkan keluhan pasien              | 30      | 30,6 | 18 | 18,4 | 21 | 21,4 | 29  | 29,6 | 98    | 100 |
| 4.  | Berkomunikasi yang sopan dengan bahasa yang jelas                   | 33      | 33,7 | 24 | 24,5 | 20 | 20,4 | 21  | 21,4 | 98    | 100 |
| 5.  | Memahami kebutuhan pasien   | 28      | 28,6 | 21 | 21,4 | 19 | 19,4 | 30  | 30,6 | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang empati menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang dokter mengingat keadaan penyakit pasien saat kembali berkonsultasi, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (SB)” yaitu sebanyak 32 responden (32,7%). Pada pernyataan tentang dokter menunjukkan perhatiannya saat melakukan pemeriksaan, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 31 responden (31,6%).

Pernyataan tentang dokter meluangkan waktunya mendengarkan keluhan pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 30 responden (30,6%). Pernyataan tentang berkomunikasi yang sopan dengan bahasa yang jelas, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 33 responden (33,7%). Selanjutnya pada pernyataan tentang memahami kebutuhan

pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 30 responden (30,6%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka empati dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.           | Empati     | f         | %          |
|---------------|------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Baik | 55        | 56,1       |
| 2             | Baik       | 43        | 43,9       |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.9. dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 55 responden (56,1%) menyatakan empati yang diberikan dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 43 responden (43,9%) menyatakan empati yang diberikan dalam kategori baik.

## 6. Daya Tanggap

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Daya Tanggap  | Jawaban |      |    |      |    |      |     |      | Total |     |
|-----|---|---------|------|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
|     |   | SB      |      | B  |      | TB |      | STB |      | f     | %   |
|     |   | f       | %    | f  | %    | f  | %    | f   | %    |       |     |
| 1.  | Pendaftaran pasien yang jelas dan cepat                     | 27      | 27,6 | 18 | 18,4 | 26 | 26,5 | 27  | 27,6 | 98    | 100 |
| 2.  | Kesediaan karyawan membantu pasien                          | 29      | 29,6 | 21 | 21,4 | 23 | 23,5 | 25  | 25,5 | 98    | 100 |
| 3.  | Keluangan waktu karyawan dalam menanggapi pertanyaan pasien | 26      | 26,5 | 20 | 20,4 | 22 | 22,4 | 30  | 30,6 | 98    | 100 |
| 4.  | Dokter merespon setiap keluhan pasien                       | 28      | 28,6 | 29 | 29,6 | 17 | 17,3 | 24  | 24,5 | 98    | 100 |
| 5.  | Proses konsultasi yang lapang                               | 25      | 25,5 | 25 | 25,5 | 18 | 18,4 | 30  | 30,6 | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang daya tanggap menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang pendataran pasien yang jelas dan cepat, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB) dan Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 27 responden (27,6%). Pernyataan tentang kesediaan karyawan membantu pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Baik (SB)” yaitu sebanyak 29 responden (29,6%).

Pernyataan tentang keluangan waktu karyawan dalam menanggapi pertanyaan pasien, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 30 responden (30,6%). Pernyataan tentang dokter merespon setiap keluhan pasien, sebagian besar responden menyatakan “Baik (B)” yaitu sebanyak 28 responden (28,6%). Selanjutnya pada pernyataan tentang proses konsultasi yang lapang, sebagian besar responden menyatakan “Sangat Tidak Baik (STB)” yaitu sebanyak 30 responden (30,6%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka daya tanggap dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.           | Daya Tanggap | f         | %          |
|---------------|--------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Baik   | 48        | 49,0       |
| 2             | Baik         | 50        | 51,0       |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 48 responden (49,0%) menyatakan daya tanggap dalam kategori tidak baik dan selanjutnya 50 responden (51,0%) menyatakan daya tanggap dalam kategori baik.

## 7. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dan penjelasan tentang jawaban responden berdasarkan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Jawaban Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No. | Kepuasan Pasien   | Jawaban |      |         |      | Total |     |
|-----|---|---------|------|---------|------|-------|-----|
|     |   | Puas    |      | T. Puas |      | f     | %   |
|     |   | f       | %    | f       | %    |       |     |
| 1.  | Bagaimanakah pelayanan berobat dirumah sakit                  | 46      | 46,9 | 52      | 53,1 | 98    | 100 |
| 2.  | Bagaimanakah pelayanan dokter di rumah sakit                  | 44      | 44,9 | 54      | 55,1 | 98    | 100 |
| 3.  | Bagaimanakah pelayanan di loket                               | 46      | 46,9 | 52      | 53,1 | 98    | 100 |
| 4.  | Bagaimanakah menurut Anda jam buka loket pendaftaran          | 50      | 51,0 | 48      | 49,0 | 98    | 100 |
| 5.  | Bagaimana pelayanan petugas rekam medik                       | 44      | 44,9 | 54      | 55,1 | 98    | 100 |
| 6.  | Bagaimana lingkungan rumah sakit                              | 50      | 51,0 | 48      | 49,0 | 98    | 100 |
| 7.  | Bagaimana komunikasi dokter yang memeriksa                    | 50      | 51,0 | 48      | 49,0 | 98    | 100 |
| 8.  | Bagaimana tanggapan perawat dengan keluhan Anda               | 43      | 43,9 | 55      | 56,1 | 98    | 100 |
| 9.  | Bagaimana petugas obat melayani Anda                          | 45      | 45,9 | 53      | 54,1 | 98    | 100 |
| 10. | Ruang periksa menurut Anda                                    | 47      | 48,0 | 51      | 52,0 | 98    | 100 |
| 11. | Sikap perawat terhadap keluarga pendamping                    | 46      | 46,9 | 52      | 53,1 | 98    | 100 |
| 12. | Penjelasan dokter tentang makanan yang tidak boleh dikonsumsi | 42      | 42,9 | 56      | 57,1 | 98    | 100 |
| 13. | Pelayanan petugas apotek rumah sakit                          | 51      | 52,0 | 47      | 48,0 | 98    | 100 |
| 14. | Tempat parkir kendaraan dirumah sakit                         | 47      | 48,0 | 51      | 52,0 | 98    | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat distribusi frekuensi jawaban responden tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa pada pernyataan tentang bagaimanakah pelayanan berobat dirumah sakit, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 52 responden (53,1%). Pada pernyataan tentang bagaimanakah pelayanan dokter di rumah sakit, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 54 responden (55,1%). Pernyataan tentang bagaimanakah pelayanan di loket sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 52 responden (53,1%). Pernyataan tentang

bagaimanakah menurut anda jam buka loket pendaftaran, sebagian besar responden menyatakan “Puas” yaitu sebanyak 54 responden (51,0%). Pernyataan tentang bagaimana lingkungan rumah sakit, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 50 responden (51,0%). Pernyataan tentang bagaimana komunikasi dokter yang memeriksa, sebagian besar responden menyatakan “Puas” yaitu sebanyak 50 responden (51,0%).

Pernyataan tentang bagaimana tanggapan perawat dengan keluhan anda, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 55 responden (56,1%). Pernyataan tentang bagaimana petugas obat melayani anda, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 53 responden (54,1%). Pernyataan tentang ruang priksa menurut anda, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 51 responden (52,0%). Pernyataan tentang sikap perawat terhadap keluarga pendamping, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 52 responden (53,1%). Pernyataan tentang penjelasan dokter tentang makanan yang tidak boleh dikonsumsi, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 56 responden (57,1%). Pernyataan tentang pelayanan petugas apotek rumah sakit, sebagian besar responden menyatakan “Puas” yaitu sebanyak 51 responden (52,0%). Selanjutnya pernyataan tentang tempat parkir kendaraan dirumah sakit, sebagian besar responden menyatakan “Tidak Puas” yaitu sebanyak 51 responden (52,0%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.           | Kepuasan Pasien | f         | %          |
|---------------|-----------------|-----------|------------|
| 1             | Tidak Puas      | 58        | 59,2       |
| 2             | Puas            | 40        | 40,8       |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>98</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa dari 98 responden, sebanyak 58 responden (59,2%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan selanjutnya 40 responden (40,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 4.2.2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

##### 1. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.14. Tabulasi Silang antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.          | Kehandalan | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |            | <i>p-Value</i> |
|--------------|------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
|              |            | Tidak Puas      |             | Puas      |             | f         | %          |                |
|              |            | f               | %           | f         | %           |           |            |                |
| 1            | Tidak Baik | 39              | 60,9        | 25        | 39,1        | 64        | 100        | 0,788          |
| 2            | Baik       | 19              | 55,9        | 15        | 44,1        | 34        | 100        |                |
| <b>Total</b> |            | <b>58</b>       | <b>59,2</b> | <b>40</b> | <b>40,8</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |                |

Berdasarkan Tabel 4.14. tabulasi silang antara kehandalan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 64 responden (100%) yang menyatakan kehandalan tidak baik, sebanyak 39 responden (60,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 25 responden (39,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 34 responden (100%) yang menyatakan kehandalan baik, sebanyak 19 responden (55,9%)

merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 15 responden (44,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah  $p\text{-value} = 0,788$  atau  $>$  nilai 0,05. Hal ini membuktikan kehandalan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

## 2. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.15. Tabulasi Silang antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.          | Jaminan    | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |            | <i>p-Value</i> |
|--------------|------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
|              |            | Tidak Puas      |             | Puas      |             | f         | %          |                |
|              |            | f               | %           | f         | %           |           |            |                |
| 1            | Tidak Baik | 47              | 94,0        | 3         | 6,0         | 50        | 100        | 0,000          |
| 2            | Baik       | 11              | 22,9        | 37        | 77,1        | 48        | 100        |                |
| <b>Total</b> |            | <b>58</b>       | <b>59,2</b> | <b>40</b> | <b>40,8</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |                |

Berdasarkan Tabel 4.15. tabulasi silang antara jaminan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 50 responden (100%) yang menyatakan jaminan tidak baik, sebanyak 47 responden (94,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 3 responden (6,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 48 responden (100%) yang menyatakan jaminan baik, sebanyak 11 responden (22,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 37 responden (77,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas jaminan adalah  $p\text{-value} = 0,000$  atau  $<$  nilai 0,05. Hal ini

membuktikan jaminan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

### 3. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.16. Tabulasi Silang antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.          | Bukti Fisik | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |            | <i>p-Value</i> |
|--------------|-------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
|              |             | Tidak Puas      |             | Puas      |             | f         | %          |                |
|              |             | f               | %           | f         | %           |           |            |                |
| 1            | Tidak Baik  | 31              | 66,0        | 16        | 34,0        | 47        | 100        | 0,270          |
| 2            | Baik        | 27              | 52,9        | 24        | 47,1        | 51        | 100        |                |
| <b>Total</b> |             | <b>58</b>       | <b>59,2</b> | <b>40</b> | <b>40,8</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |                |

Berdasarkan Tabel 4.16. tabulasi silang antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 47 responden (100%) yang menyatakan bukti fisik tidak baik, sebanyak 31 responden (66,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 16 responden (34,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 51 responden (100%) yang menyatakan bukti fisik baik, sebanyak 27 responden (52,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 24 responden (47,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah  $p\text{-value} = 0,270$  atau  $>$  nilai 0,05. Hal ini membuktikan bukti fisik tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

#### 4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.17. Tabulasi Silang antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.          | Empati     | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |            | <i>p-Value</i> |
|--------------|------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
|              |            | Tidak Puas      |             | Puas      |             | f         | %          |                |
|              |            | f               | %           | f         | %           |           |            |                |
| 1            | Tidak Baik | 49              | 89,1        | 6         | 10,9        | 55        | 100        | 0,000          |
| 2            | Baik       | 9               | 20,9        | 34        | 79,1        | 43        | 100        |                |
| <b>Total</b> |            | <b>58</b>       | <b>59,2</b> | <b>40</b> | <b>40,8</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |                |

Berdasarkan Tabel 4.17. tabulasi silang antara empati dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 55 responden (100%) yang menyatakan empati tidak baik, sebanyak 49 responden (89,1%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 6 responden (10,9%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 43 responden (100%) yang menyatakan empati baik, sebanyak 9 responden (220,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 34 responden (79,1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas empati adalah *p-value* = 0,000 atau < nilai 0,05. Hal ini membuktikan empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

#### 5. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.18. Tabulasi Silang antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

| No.          | Daya Tanggap | Kepuasan Pasien |             |           |             | Total     |            | <i>p-Value</i> |
|--------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
|              |              | Tidak Puas      |             | Puas      |             | f         | %          |                |
|              |              | f               | %           | f         | %           |           |            |                |
| 1            | Tidak Baik   | 45              | 93,8        | 3         | 6,2         | 48        | 100        | 0,000          |
| 2            | Baik         | 13              | 26,0        | 37        | 74,0        | 50        | 100        |                |
| <b>Total</b> |              | <b>58</b>       | <b>59,2</b> | <b>40</b> | <b>40,8</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |                |

Berdasarkan Tabel 4.18. tabulasi silang antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak dari 48 responden (100%) yang menyatakan daya tanggap tidak baik, sebanyak 45 responden (93,8%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 3 responden (6,2%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 50 responden (100%) yang menyatakan daya tanggap baik, sebanyak 13 responden (26,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 37 responden (74,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas daya tanggap adalah  $p\text{-value} = 0,000$  atau  $<$  nilai 0,05. Hal ini membuktikan daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

#### **4.2.3. Analisis Multivariat**

Analisis data multivariat dilakukan dengan uji *regresi logistik*, yang bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari nilai  $Exp(\beta)$ . Positif atau negatifnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari nilai  $\beta$ , jika bernilai positif berarti mempunyai pengaruh positif, begitu juga sebaliknya jika bernilai negatif berarti mempunyai pengaruh negatif.

Langkah yang dilakukan dalam analisis regresi logistik adalah menyeleksi variabel yang akan dimasukkan dalam analisis multivariat. Variabel yang dimasukkan dalam analisis multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariat mempunyai nilai  $p < 0,25$ . Metode yang digunakan dalam analisis regresi logistik

yaitu metode *Backward*. Metode *Backward* secara otomatis akan memasukkan semua variabel yang terseleksi untuk di masukkan ke dalam multivariat. Secara bertahap, variabel yang tidak berpengaruh akan dikeluarkan dari analisis. Proses akan berhenti sampai tidak ada lagi variabel yang dapat dikeluarkan dari analisis.

Uji statistik yang digunakan adalah regresi logistik dilakukan seleksi model dari variabel yang diteliti disajikan sebagai berikut :

### 1. Kandidat Variabel untuk Analisis Multivariat

**Tabel 4.19. Hasil Kandidat Variabel**

| Variabel     | Sig-p |
|--------------|-------|
| Kehandalan   | 0,788 |
| Jaminan      | 0,000 |
| Bukti Fisik  | 0,270 |
| Empati       | 0,000 |
| Daya Tanggap | 0,000 |

Langkah yang dilakukan dalam analisis regresi logistik adalah menyeleksi variabel yang akan dimasukkan dalam analisis multivariat. Variabel yang dimasukkan dalam analisis multivariat adalah variabel yang pada analisis mempunyai nilai  $p < 0,25$ . Berdasarkan hasil pada tabel 4.29 menunjukkan kehandalan memiliki nilai *sig-p*  $0,788 > 0,25$  dan bukti fisik memiliki nilai *sig-p*  $0,270 > 0,25$ , yang artinya kehandalan dan bukti fisik bukan merupakan kandidat dan dikeluarkan dari analisis multivariat. Sedangkan variabel jaminan, empati dan daya tanggap merupakan variabel yang terseleksi untuk dimasukkan ke dalam multivariat karena memiliki nilai *sig p*  $< 0,25$ .

## 2. Uji Regresi Logistik

**Tabel 4.20. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik Step 1**

| Variabel     | B      | Sig.  | Exp(B) |
|--------------|--------|-------|--------|
| Kehandalan   | 0,582  | 0,524 | 1,789  |
| Jaminan      | 3,866  | 0,000 | 47,739 |
| Bukti Fisik  | -0,509 | 0,633 | 0,601  |
| Empati       | 2,459  | 0,016 | 11,697 |
| Daya Tanggap | 3,521  | 0,001 | 33,821 |
| Constant     | -5,926 | 0,000 | 0,003  |

Berdasarkan tabel 4.20 di atas uji regresi logistik Step 1 yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ , variabel bebas (independen) yang mempunyai pengaruh secara signifikan dengan variabel terikat (dependen) adalah sebagai berikut :

- a. Apabila  $\text{Sig} < \alpha (0,05)$  maka ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Apabila  $\text{Sig} > \alpha (0,05)$  maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada hubungan masing-masing variabel bebas.
  - 1) Kehandalan memiliki nilai  $\text{sig-p } 0,524 > 0,05$  artinya kehandalan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
  - 2) Jaminan memiliki nilai  $\text{sig-p } 0,000 < 0,05$  artinya jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
  - 3) Bukti fisik memiliki nilai  $\text{sig-p } 0,633 > 0,05$  artinya bukti fisik tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

- 4) Empati memiliki nilai *sig-p*  $0,016 < 0,05$  artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
- 5) Daya tanggap memiliki nilai *sig-p*  $0,001 < 0,05$  artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (jaminan, empati dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan faktor (kehandalan dan bukti fisik) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

**Tabel 4.21. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik Step 2**

| Variabel     | B      | Sig.  | Exp(B) |
|--------------|--------|-------|--------|
| Kehandalan   | 0,609  | 0,506 | 1,838  |
| Jaminan      | 3,855  | 0,000 | 47,205 |
| Empati       | 2,240  | 0,011 | 9,393  |
| Daya Tanggap | 3,512  | 0,001 | 33,512 |
| Constant     | -6.150 | 0,000 | 0,002  |

Berdasarkan tabel 4.21 di atas uji regresi logistik Step 2 yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ , variabel bebas (independen) yang mempunyai pengaruh secara signifikan dengan variabel terikat (dependen) adalah sebagai berikut:

- 1) Kehandalan memiliki nilai *sig-p*  $0,506 > 0,05$  artinya kehandalan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
- 2) Jaminan memiliki nilai *sig-p*  $0,000 < 0,05$  artinya jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

- 3) Empati memiliki nilai *sig-p*  $0,011 < 0,05$  artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
- 4) Daya tanggap memiliki nilai *sig-p*  $0,001 < 0,05$  artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (jaminan, empati dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan faktor (kehandalan) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

**Tabel 4.22. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik Step 3**

| Variabel     | B      | Sig.  | Exp(B) |
|--------------|--------|-------|--------|
| Jaminan      | 3,770  | 0,000 | 43,388 |
| Empati       | 2,291  | 0,009 | 9,889  |
| Daya Tanggap | 3,409  | 0,001 | 30,231 |
| Constant     | -5,789 | 0,000 | 0,003  |

Berdasarkan tabel 4.22 di atas uji regresi logistik Step 3 yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ , variabel bebas (independen) yang mempunyai pengaruh secara signifikan dengan variabel terikat (dependen) adalah sebagai berikut:

- 1) Jaminan memiliki nilai *sig-p*  $0,000 < 0,05$  artinya jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
- 2) Empati memiliki nilai *sig-p*  $0,009 < 0,05$  artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

- 3) Daya tanggap memiliki nilai  $sig-p$   $0,001 < 0,05$  artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (jaminan, empati dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

### 3. *Odds Ratio*

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga *Odds Ratio* (OR) dan dapat dilihat pada tabel 4.20.

- a. Hasil nilai OR pada variabel jaminan ditunjukkan dengan nilai OR 43,388. Artinya jaminan yang tidak baik cenderung 43 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasny pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari 43,388 = 3,770. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
- b. Hasil nilai OR pada variabel empati ditunjukkan dengan nilai OR 9,889. Artinya empati yang tidak baik cenderung 10 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasny pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari 9,889 = 2,291. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
- c. Hasil nilai OR pada variabel daya tanggap ditunjukkan dengan nilai OR 30,231. Artinya daya tanggap yang tidak baik cenderung 30 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasny pasien. Nilai B = Logaritma

Natural dari  $30,231 = 3,409$ . Oleh karena nilai B bernilai positif, maka daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan dari keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka didapatkan hasil bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan adalah faktor jaminan dengan nilai B (3,770).

**Tabel 4.13. Model Summary**

| <i>-2 Log likelihood</i> | <i>Cox &amp; Snell R Square</i> | <i>Nagelkerke R Square</i> |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| 36,704 <sup>a</sup>      | 0,624                           | 0,842                      |

Berdasarkan tabel model summary diperoleh nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,615 dan Cox & Snell R Square 0,624, yang menunjukkan bahwa kemampuan seluruh variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 0,842 atau 84,2%, serta terdapat  $100\% - 84,2\% = 15,8\%$  faktor lain di luar variabel independen yang diteliti dalam mempengaruhi variabel independen seperti variabel kualitas jasa yang meliputi kecepatan petugas kesehatan memberi pelayanan dan meluangkan waktu kepada pasien. Variabel tarif rumah sakit yang meliputi biaya pelayanan kesehatan, biaya kamar dan biaya obat. Variabel emosional yang meliputi menghadapi pasien yang memiliki tipikal pemarah dan rewel. Variabel estetika yang meliputi memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara maksimal kepada pasien. Variabel lokasi yang meliputi jarak tempuh rumah sakit dari tempat tinggal. Variabel fasilitas yang meliputi kelengkapan alat kesehatan, obat dan jumlah bet yang cukup). Variabel suasana yang meliputi ketenangan, kenyamanan dan keamanan pasien di lingkungan rumah sakit. Selanjutnya variabel komunikasi yang meliputi melakukan perkenalan dengan pasien, menanggapi keluhan pasien, memberi kesempatan pasien untuk menceritakan permasalahannya dan memberikan motivasi kepada pasien).

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Pembahasan Penelitian**

##### **5.1.1. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

Variabel jaminan memiliki nilai *sig-p*  $0,000 < 0,05$  artinya jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Hasil nilai OR pada variabel jaminan menunjukkan nilai OR 43,388. Artinya jaminan yang tidak baik cenderung 43 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai  $B =$  Logaritma Natural dari  $43,388 = 3,770$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, B tahun 2013 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali, hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan jaminan dan empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (45).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

sebagai pasien. Secara parsial kehandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (46).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumiyanthi tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam, menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier berganda terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), dan Kepedulian (X4) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel ketanggapan (X2) dan variabel kepedulian (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sedangkan variabel kehandalan (X1) dan jaminan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) (47).

Jaminan merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (48).

Penilaian persepsi jaminan pada penelitian ini meliputi tenaga kesehatan terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada diperawatan, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien. Jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan (48).

Menurut hasil penelitian, dimana rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Hasil ini sejalan dengan teori dari jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan perawatan terhadap pasien. Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Dalam Permenkes 71 tahun 2013 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun

usaha yang dilakukan antara lain memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien, memperoleh perawatan dan pemeliharaan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

Jaminan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena jaminan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan jaminan kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **5.1.2. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

Variabel empati memiliki nilai  $sig-p$   $0,009 < 0,05$  artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Hasil nilai OR pada variabel empati menunjukkan nilai OR 9,889. Artinya empati yang tidak baik cenderung 10 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 9,889 = 2,291$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminatuzzahroh, S tahun 2014 tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan tentang kompetensi teknik ( $p=0,796$ ), akses keterjangkauan ( $p=0,187$ ), dan efisiensi kelangsungan pelayanan ( $p=0,275$ ), dan ada hubungan tentang kenyamanan ( $p=0,012$ ), ketersediaan informasi ( $p=0,008$ ), dan hubungan antar manusia ( $p=0,000$ ) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol. Saran untuk Puskesmas Poncol agar lebih meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan yang ada (49).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Adawiyah, R tahun 2015 tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Sedan pada dimensi *tangibles* kurang memuaskan dengan skor gap - 0,173, dimensi *reliability* kurang memuaskan dengan skor gap - 0,170, dimensi *responsiveness* sangat memuaskan dengan skor gap 0,125, dimensi *assurance* sangat memuaskan dengan skor gap 0,210, dan dimensi *empathy* sangat memuaskan dengan skor gap 0,050. Hasil pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Sedan secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan dengan skor gap -0,032. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Sedan perlu memperbaiki keadaan kamar mandi, melengkapi persediaan obat, meningkatkan akurasi diagnosa dokter, dan meningkatkan ketepatan resep obat yang diberikan kepada pasien (50).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati, S tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, menunjukkan bahwa *emphaty*, dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan (51).

Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Penilaian sempati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka (48).

Aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan petugas kesehatan dengan pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan caring. Ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

### **5.1.3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan**

Variabel daya tanggap memiliki nilai *sig-p*  $0,001 < 0,05$  artinya daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Hasil nilai OR pada variabel daya tanggap menunjukkan nilai OR 30,231. Artinya daya tanggap yang tidak baik cenderung 30 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak puasnya pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 30,231 = 3,409$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambariani tahun 2014, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia (dimensi bukti fisik, ketanggapan, dan perhatian) mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien lansia ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruh bukti fisik 0,42 (17,6%), ketanggapan 0,28 (7,8%), dan perhatian 0,25 (6,3%). Dimensi pelayanan lainnya (kehandalan dan jaminan) tidak terbukti berpengaruh ( $p > 0,05$ ). Variabel sosio-demografik (usia dan pendidikan) berbeda signifikan dengan skor kepuasan pasien lansia ( $p < 0,05$ ). Kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia dalam dimensi servqual (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian) telah dipersepsikan memiliki kenyataan cukup baik, walaupun kualitas pelayanan yang diterima masih belum memenuhi harapan (52).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurpahmi, I tahun 2016 tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas, menunjukkan dari lima variabel yang diteliti memiliki empat hubungan yang bermakna dengan nilai *p-Value* dari masing-masing variabel yaitu bukti fisik ( $p = 0,043$ ), ketanggapan ( $p = 0,021$ ), jaminan ( $p = 0,001$ ) perhatian ( $p = 0,011$ ) sedangkan satu hubungan yang tidak bermakna yaitu kehandalan ( $p = 0,169$ ). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan perhatian dapat berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil (53).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yustisia, B tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang), menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mojowarno dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan adalah kurang sebanyak 30,6%, cukup sebanyak 20,4%, baik sebanyak 38,8%, sangat baik 10,2% dan kepuasan terhadap pelayanan petugas kesehatan adalah tidak puas sebanyak 38,8% dan puas sebanyak 61,2%. Hasil analisa bivariate dengan uji *Mann Whitney* diperoleh *p value* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia (54).

Ketanggapan merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan

pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan. Penilaian persepsi daya tanggap pada penelitian ini meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator perawat belum bersikap ramah dan sopan (40).

Menurut hasil penelitian persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah. Hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak

sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi daya tanggap pasien karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap yang petugas kesehatan berikan dari awal pelayanan yang diterima pasien sampai akhir pelayanan diberikan.

## **5.2. Implikasi Penelitian**

Implikasi merupakan suatu konsekuensi atau akibat dari hasil penemuan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pihak rumah sakit, khususnya pimpinan rumah sakit, kepala instalasi/bagian akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan pada pasien untuk dapat memberikan pelayanan dan informasi yang baik dan jelas kepada masyarakat agar pasien menjadi lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan, melalui :

1. Meningkatkan kehandalan untuk menjadi petugas kesehatan yang lebih profesional.
2. Meningkatkan jaminan menjadi lebih baik seperti memberikan keyakinan kepada pasien akan kesembuhannya, memberikan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh pasien dan memberikan pengobatan sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Meningkatkan keadaan fisik menjadi lebih baik seperti menjaga lingkungan rumah sakit agar tetap bersih dan rapi, menjaga kerapian petugas kesehatan, menambah jumlah kursi tunggu untuk pasien yang berkunjung, menyediakan tempat sampah secara cukup, selalu menjaga kebersihan toilet dan merawat

keindahan bangunan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

4. Meningkatkan rasa empati meliputi hubungan perawat pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien.
5. Meningkatkan ketanggapan meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.
6. Meningkatkan kepuasan meliputi rasa kepedulian petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Hal ini juga menjadi acuan bagi tenaga kesehatan agar lebih mengetahui dan menyadari tentang pentingnya berinteraksi kepada pasien, sehingga tidak terjadi masalah-masalah yang dapat membuat pasien tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan implikasi penelitian adalah membandingkan hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya dengan hasil penelitian yang terbaru atau baru dilakukan melalui sebuah metode.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun demikian masih ditemui keterbatasan dalam penelitian ini.

1. Pada penelitian ini peneliti hanya meneliti beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan, diharapkan pada peneliti

selanjutnya untuk menambah faktor risiko lainnya diluar faktor yang sudah diteliti.

2. Tidak adanya informasi yang jelas dari pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka dikarenakan rasa takut untuk mengungkapkan keluhan mereka. Untuk itu peneliti menjelaskan bahwa jawaban yang pasien berikan tidak akan mempengaruhi apapun baik dari perawatan hingga jaminan kesembuhan yang diberikan pihak rumah sakit.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya. Untuk itu peneliti mengungkapkan bahwa pasien harus memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena identitas mereka tetap akan dirahasiakan oleh peneliti dan jawaban yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap apapun baik keamanan hingga kenyamanan pasien.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

1. Tidak ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
2. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
3. Tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
4. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
5. Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
6. Jaminan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

#### **6.2. Saran**

1. Diharapkan kepada pihak rumah sakit lebih meningkatkan kehandalan untuk menjadi petugas kesehatan yang lebih profesional seperti memberikan ketepatan waktu pelayanan, diagnosa yang akurat, penyampaian informasi

keadaan pasien yang jelas, memberikan perawatan yang terampil serta terpercaya dan memberikan rasa simpatik terhadap permasalahan pasien.

2. Diharapkan kepada pihak rumah sakit lebih meningkatkan jaminan kepada pasien menjadi lebih baik seperti memberikan suasana kekeluargaan kepada pasien, melakukan pelayanan secara terampil agar pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, memberikan keyakinan kepada pasien akan kesembuhannya, memberikan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh pasien dan memberikan pengobatan sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan keluhannya.
3. Diharapkan kepada pihak rumah sakit lebih meningkatkan keadaan fisik menjadi lebih baik seperti menyediakan fasilitas yang nyaman, menjaga lingkungan rumah sakit agar tetap bersih dan rapi, menjaga kerapian petugas kesehatan, menambah jumlah kursi tunggu untuk pasien yang berkunjung, menyediakan tempat sampah secara cukup, selalu menjaga kebersihan toilet dan merawat keindahan bangunan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.
4. Diharapkan rumah sakit meningkatkan rasa empati tenaga kesehatan kepada pasien meliputi hubungan perawat pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan, mengingat keadaan penyakit saat kembali berkonsultasi, memberikan perhatian saat melakukan pemeriksaan, meluangkan waktu mendengarkan keluhan pasien, berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan memahami kebutuhan pasien berdasarkan keluhannya.

5. Diharapkan rumah sakit meningkatkan ketanggapan tenaga kesehatan meliputi melakukan pendaftaran pasien secara jelas dan cepat, menyediakan tenaga kesehatan yang cukup dalam membantu pasien, meluangkan waktu dalam menanggapi pertanyaan pasien, merespon dengan cepat setiap keluhan pasien dan memberikan waktu kepada pasien untuk berkonsultasi.
6. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan meliputi rasa kepedulian petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.
7. Bagi Institut Kesehatan Helvetia Medan hasil penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai referensi untuk menambah wawasan bagi mahasiswa program pendidikan pasca sarjana khususnya tentang mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.
8. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengaplikasikan teori penelitian yang telah didapatkan tentang penyusunan penelitian sehingga dapat di jadikan acuan dan mendapat informasi yang lengkap untuk dikembangkan mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. World Health Organization. 2018.
2. Kemenkes RI. Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2008. 69–73 p.
3. Sari ID. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2010.
4. Depkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2010.
5. Kemenkes RI. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
6. Dinkes Sumut. Profil Kesehatan Sumatera Utara. Medan: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara; 2015.
7. Kemenkes RI. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
8. Widyatmoko A, Astuti P. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *J Polit Gov Stud*. 2014;3(4):91–105.
9. Kemenkes RI. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan; 2012.
10. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Res Pap*. 1985;49(4):41–50.
11. Hendrajana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta. Surakarta: Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2005.
12. Mahdani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. Medan: Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara; 2009.
13. Niti S. Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro; 2010.
14. Asmita PW. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Universitas Stuttgart. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit Universitas Diponegoro; 2008.
15. Supriyanto E. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi Offset; 2010.

16. RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Profil RSUD Imelda Pekerja Indonesia (IPI). Medan; 2019.
17. Nadwitya MPK. Penentuan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan AHP di PT. Herona Express Stasiun Tugu Yogyakarta. 2013;84:487–92.
18. Astuti HJ. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *J Media Ekon.* 2007;7(1):1–20.
19. Mustofa M. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo. 2016;1–106.
20. Rachmania N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon I Kulon Progo Yogyakarta. *Naskah Publ.* 2015;1–20.
21. Ardiansyah. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Kano (UPT. Puskesmas Kanigaran). 2017;
22. Septiani A. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition.* 2016;VII:1–21.
23. Rizal A, Riza Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa.* 2014;1(1):26–31.
24. Nursalam. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
25. Tjiptono F. Kepuasan dalam Pelayanan. Jakarta: Salemba Empat; 2008.
26. Supranto S. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2008.
27. Azwar A. Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam Program Menjaga Mutu Kesehatan. Jakarta: Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia; 2008.
28. Husein U. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajagrafindo Persada; 2008.
29. Krowinski, Suryawati. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). Semarang: Tesis Universitas Diponegoro; 2008.
30. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang RI No 24 Tahun 2011. Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sos Jakarta. 2011;1–68.
31. Kawahe M, Mandagi CKF, Kawatu PAT. Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon J Ilm Farm – UNSRAt.* 2015;4(4):261–9.
32. Miller RL, Swensson ES, Miller RL. Hospital and Health Care Facility Design. 2nd ed. New York: W.W Norton and Company; 1995.
33. Kemenkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
34. Hartono B. Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
35. Barara AA. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2003.
36. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar

- Harapan; 2010.
37. Gerson RF. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM; 2004.
  38. Rangkuti F. Strategi Promosi yang Kreatif. Jakarta: Gramedia; 2009.
  39. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset; 2014.
  40. Al-asaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2013.
  41. Badriyah M. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pustaka Setia; 2015.
  42. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2012.
  43. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
  44. Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. 4th ed. Jakarta: Sagung Seto; 2013.
  45. Ashari Putra B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. *J Ekon dan Bisnis*. 2013;1(1):16.
  46. Eka YG. Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. Skripsi USU. 2018;1–126.
  47. Rumiyaniti. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. Univ Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018;1–142.
  48. Zeithaml, V. A., A. Parasuraman dan LLB. *Delivering Quality Services*. New York: Free Press; 1990.
  49. Aminatuzzahroh S. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. Univ Negeri Semarang. 2015;1–67.
  50. Adawiyah R. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2015.
  51. Irmawati S. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *e J Katalogis*. 2017;5:188–97.
  52. Ambariani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor. 2014;1(1):59–68.
  53. Nurpahmi I. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas. 2016;8(September):35–40.
  54. Yustisia B. Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang). Skripsi STIKes Insa Cendekia Med Jombang. 2017;1–136.

**Lampiran 1****KUESIONER PENELITIAN****Judul penelitian:****Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019.**

No.

Responden:

Tgl pengisian :

**IDENTIAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

**SB** : Sangat Baik  
**B** : Baik  
**TB** : Tidak Baik  
**STB** : Sangat Tidak Baik

| No | Variabel Keandalan ( <i>reliability</i> )                    | SB | B | TB | STB |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1. | Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan      |    |   |    |     |
| 2  | Pengetahuan dan keterampilan dari tenaga medis dan non medis |    |   |    |     |
| 3  | Diagnosa terbukti akurat                                     |    |   |    |     |
| 4  | Penyampaian informasi perkembangan keadaan pasien            |    |   |    |     |
| 5  | Perawatan yang terpercaya                                    |    |   |    |     |
| 6  | Sifat simpatik terhadap permasalahan pasien                  |    |   |    |     |
| 7  | Dokter mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat     |    |   |    |     |

| No | Variabel Jaminan ( <i>assurance</i> )   | SB | B | TB | STB |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1  | Perawat memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani keluhan dari pasien                                    |    |   |    |     |
| 2  | Perawat memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien merasa aman |    |   |    |     |
| 3  | Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien                                       |    |   |    |     |
| 4  | Dokter memiliki kemampuan yang dapat meyakini pasien  |    |   |    |     |

| No | Variabel bukti fisik ( <i>tangible</i> )                | SB | B | TB | STB |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1  | Tersedianya gedung yang memadai                         |    |   |    |     |
| 2  | Tersedianya fasilitas tempat duduk yang nyaman          |    |   |    |     |
| 3  | Tersedianya kamar mandi digedung poliklinik yang bersih |    |   |    |     |
| 4  | Tersedianya ruang poliklinik yang nyaman                |    |   |    |     |
| 5  | Tersedianya persediaan air yang cukup                   |    |   |    |     |
| 6  | Tersedia peralatan yang memadai                         |    |   |    |     |

| No | Variabel Empati ( <i>empathy</i> )                                  | SB | B | TB | STB |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1  | Dokter mengingat keadaan penyakit pasien saat kembali berkonsultasi |    |   |    |     |
| 2  | Dokter menunjukkan perhatiannya saat melakukan pemeriksaan          |    |   |    |     |
| 3  | Dokter meluangkan waktunya mendengarkan keluhan pasien              |    |   |    |     |
| 4  | Berkomunikasi yang sopan engan bahasa yang jelas                    |    |   |    |     |
| 5  | Memahami kebutuhan pasien   |    |   |    |     |

| No | Variabel daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )             | SB | B | TB | STB |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1  | Pendaftaran pasien yang jelas dan cepat                     |    |   |    |     |
| 2  | Kesediaan karyawan membantu pasien                          |    |   |    |     |
| 3  | Keluangan waktu karyawan dalam menanggapi pertanyaan pasien |    |   |    |     |
| 4  | Dokter merespon setiap keluhan pasien                       |    |   |    |     |
| 5  | Proses konsultasi yang lapang                               |    |   |    |     |

| No  | Variabel kepuasan   | Puas | Tidak Puas |
|-----|---|------|------------|
| 1   | Bagaimanakah pelayanan berobat dirumah sakit                  |      |            |
| 2   | Bagaimanakah pelayanan dokter di rumah sakit                  |      |            |
| 3   | Bagaiamanakah pelayanan di loket                              |      |            |
| 4.  | Bagaimanakah menurut Anda jam buka loket pendaftaran          |      |            |
| 5.  | Bagaimana pelayanan petugas rekam medik                       |      |            |
| 6.  | Bagaimana lingkungan rumah sakit                              |      |            |
| 7.  | Bagaimana komunikasi dokter yang memeriksa                    |      |            |
| 8.  | Bagaimana tanggapan perawat dengan keluhan Anda               |      |            |
| 9.  | Bagaimana petugas obat melayani Anda                          |      |            |
| 10. | Ruang priksa menurut Anda                                     |      |            |
| 11. | Sikap perawat terhadap keluarga pendamping                    |      |            |
| 12. | Penjelasan dokter tentang makanan yang tidak boleh dikonsumsi |      |            |
| 13. | Pelayanan petugas apotek rumah sakit                          |      |            |
| 14. | Tempat parkir kendaraan dirumah sakit                         |      |            |

Medan, November 2019

Pasien,

( )

**Lampiran 2**

**MASTER TABEL  
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEHANDALAN, JAMINAN DAN BUKTI FISIK**

| No. | KH1 | KH2 | KH3 | KH4 | KH5 | KH6 | KH7 | Jlh | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J6 | J7 | Jlh | BF1 | BF2 | BF3 | BF4 | BF5 | BF6 | BF7 | Jlh |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 26  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 27  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20  |
| 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 7   | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 13  | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 9   |
| 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 10  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 10  | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 7   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 28  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 25  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20  |
| 5   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 21  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 24  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 20  |
| 6   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 2   | 21  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 17  | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 12  |
| 7   | 4   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 12  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 16  | 4   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 11  |
| 8   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 20  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1  | 2  | 14  | 1   | 1   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 11  |
| 9   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 13  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 18  | 3   | 4   | 3   | 1   | 1   | 4   | 1   | 12  |
| 10  | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 10  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 12  | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 9   |
| 11  | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 19  | 4  | 4  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1  | 20  | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 18  |
| 12  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 19  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 19  | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 14  |
| 13  | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 1   | 20  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 17  | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 12  |
| 14  | 4   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 3   | 14  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 16  | 4   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 11  |
| 15  | 2   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 1   | 18  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 17  | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 12  |
| 16  | 4   | 4   | 1   | 1   | 1   | 4   | 1   | 16  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 16  | 4   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 4   | 11  |
| 17  | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 22  | 2  | 1  | 1  | 3  | 4  | 2  | 2  | 15  | 2   | 1   | 1   | 3   | 4   | 3   | 4   | 11  |
| 18  | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 19  | 1  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 14  | 1   | 2   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 12  |
| 19  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 19  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 22  | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 15  |
| 20  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 26  | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 1  | 4  | 17  | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 12  |

**Keterangan :**

4 : Sangat Baik (SB)

3 : Baik (B)

2 : Tidak Baik (TB)

1 : Sangat Tidak Baik (STB)

**MASTER TABEL**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS EMPATI DAN DAYA TANGGAP**

| No. | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | Jumlah | DT1 | DT2 | DT3 | DT4 | DT5 | DT6 | DT7 | Jumlah |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 1   | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 25     | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 23     |
| 2   | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 9      | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8      |
| 3   | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 11     | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 12     |
| 4   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 27     | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 27     |
| 5   | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 19     | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 1   | 20     |
| 6   | 3  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1  | 20     | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 4   | 23     |
| 7   | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 13     | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 10     |
| 8   | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 19     | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 1   | 17     |
| 9   | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 12     | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 4   | 16     |
| 10  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 15     | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 14     |
| 11  | 3  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 19     | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 1   | 2   | 17     |
| 12  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 18     | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 19     |
| 13  | 3  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1  | 20     | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 4   | 4   | 23     |
| 14  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 14     | 4   | 1   | 3   | 1   | 1   | 4   | 1   | 15     |
| 15  | 2  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1  | 18     | 2   | 3   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 20     |
| 16  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 12     | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 10     |
| 17  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 21     | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 1   | 19     |
| 18  | 4  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 20     | 4   | 1   | 4   | 1   | 4   | 1   | 2   | 17     |
| 19  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 18     | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 20     |
| 20  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 26     | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 26     |

**Keterangan :**

4 : Sangat Baik (SB)

2 : Tidak Baik (TB)

3 : Baik (B)

1 : Sangat Tidak Baik (STB)

**MASTER TABEL**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN PASIEN**

| No. | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 | KP5 | KP6 | KP7 | KP8 | KP9 | KP10 | KP11 | KP12 | KP13 | KP14 | KP15 | KP16 | KP17 | KP18 | KP19 | KP20 | Jumlah |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 17     |
| 2   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 6      |
| 3   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2      |
| 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 18     |
| 5   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 6      |
| 6   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 10     |
| 7   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 4      |
| 8   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 17     |
| 9   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 8      |
| 10  | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 10     |
| 11  | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 11     |
| 12  | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 9      |
| 13  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 19     |
| 14  | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 17     |
| 15  | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 11     |
| 16  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 19     |
| 17  | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 16     |
| 18  | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1      |
| 19  | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 8      |
| 20  | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 1    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 1    | 13     |

**Keterangan :**

1 : Puas

0 : Tidak Puas

Lampiran 3

**MASTER TABEL**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSU IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019**

| No. | Umur | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Kehandalan |   |   |   |   |   |   | Jlh | Kat | Jaminan |   |   |   | Jlh | Kat | Bukti Fisik |   |   |   |   |   | Jlh | Kat |
|-----|------|---------------|------------|-----------|------------|---|---|---|---|---|---|-----|-----|---------|---|---|---|-----|-----|-------------|---|---|---|---|---|-----|-----|
|     |      |               |            |           | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |     |     | 1       | 2 | 3 | 4 |     |     | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |     |     |
| 1   | 4    | 1             | 3          | 2         | 1          | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 13  | 0   | 3       | 1 | 3 | 1 | 8   | 0   | 3           | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 20  | 1   |
| 2   | 2    | 0             | 3          | 3         | 3          | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 22  | 1   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 18  | 1   |
| 3   | 4    | 1             | 3          | 2         | 1          | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 13  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 19  | 1   |
| 4   | 3    | 0             | 2          | 1         | 4          | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 22  | 1   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 1           | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 16  | 1   |
| 5   | 5    | 1             | 3          | 3         | 1          | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 10  | 0   | 1       | 1 | 2 | 1 | 5   | 0   | 2           | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 19  | 1   |
| 6   | 5    | 0             | 2          | 1         | 1          | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 10  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20  | 1   |
| 7   | 4    | 1             | 3          | 2         | 2          | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 14  | 0   | 3       | 3 | 1 | 1 | 8   | 0   | 1           | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 11  | 0   |
| 8   | 4    | 1             | 2          | 3         | 2          | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 13  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 17  | 1   |
| 9   | 4    | 0             | 3          | 1         | 4          | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 23  | 1   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 1           | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8   | 0   |
| 10  | 4    | 1             | 2          | 2         | 1          | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19  | 1   | 1       | 2 | 3 | 1 | 7   | 0   | 3           | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 12  | 0   |
| 11  | 5    | 1             | 3          | 3         | 2          | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11  | 0   | 3       | 3 | 2 | 4 | 12  | 1   | 3           | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 18  | 1   |
| 12  | 2    | 0             | 3          | 2         | 3          | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 20  | 1   | 4       | 2 | 4 | 3 | 13  | 1   | 1           | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 11  | 0   |
| 13  | 4    | 0             | 2          | 1         | 2          | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 17  | 0   | 2       | 2 | 1 | 2 | 7   | 0   | 4           | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 21  | 1   |
| 14  | 3    | 0             | 3          | 1         | 4          | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 26  | 1   | 1       | 1 | 2 | 3 | 7   | 0   | 1           | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9   | 0   |
| 15  | 3    | 1             | 3          | 3         | 1          | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12  | 0   | 3       | 3 | 4 | 3 | 13  | 1   | 3           | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 18  | 1   |
| 16  | 3    | 0             | 2          | 3         | 4          | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 19  | 1   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 2           | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15  | 0   |
| 17  | 1    | 1             | 2          | 3         | 1          | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9   | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22  | 1   |
| 18  | 2    | 0             | 3          | 2         | 3          | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 14  | 0   | 1       | 1 | 1 | 2 | 5   | 0   | 1           | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 10  | 0   |
| 19  | 1    | 0             | 1          | 1         | 1          | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 3           | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22  | 1   |
| 20  | 1    | 0             | 1          | 3         | 3          | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 16  | 0   | 1       | 3 | 1 | 2 | 7   | 0   | 1           | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11  | 0   |
| 21  | 3    | 1             | 2          | 3         | 2          | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 20  | 1   | 4       | 4 | 2 | 4 | 14  | 1   | 1           | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 11  | 0   |
| 22  | 3    | 0             | 3          | 1         | 4          | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 22  | 1   | 1       | 2 | 3 | 1 | 7   | 0   | 2           | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12  | 0   |
| 23  | 3    | 1             | 3          | 3         | 1          | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 11  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 1           | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 8   | 0   |
| 24  | 3    | 0             | 2          | 2         | 3          | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 24  | 1   | 1       | 1 | 1 | 2 | 5   | 0   | 3           | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 20  | 1   |
| 25  | 1    | 0             | 2          | 2         | 1          | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 12  | 0   | 2       | 3 | 4 | 4 | 13  | 1   | 1           | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 10  | 0   |
| 26  | 3    | 0             | 3          | 3         | 1          | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 13  | 0   | 4       | 4 | 4 | 4 | 16  | 1   | 4           | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 19  | 1   |
| 27  | 4    | 0             | 4          | 4         | 2          | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13  | 0   | 2       | 3 | 1 | 1 | 7   | 0   | 4           | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 16  | 1   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 28 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 0 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 11 | 0 |
| 29 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 21 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 0 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 30 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 12 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 22 | 1 |
| 31 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 24 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 12 | 0 |
| 32 | 4 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 10 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 21 | 1 |
| 33 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 13 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 |
| 34 | 4 | 0 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 15 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 0 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 35 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 20 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 0 |
| 36 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 12 | 0 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8  | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 0 |
| 37 | 3 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 13 | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8  | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 | 1 |
| 38 | 5 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 0 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 10 | 0 |
| 39 | 5 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 13 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8  | 0 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 40 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 25 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7  | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 0 |
| 41 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 10 | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  | 0 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 19 | 1 |
| 42 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 0 |
| 43 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 13 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6  | 0 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 | 1 |
| 44 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 19 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8  | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 1 |
| 46 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 | 0 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 47 | 3 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 1 |
| 48 | 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  | 0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 16 | 1 |
| 49 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 21 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 0 |
| 50 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 11 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 0 |
| 51 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 12 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 1 |
| 52 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7  | 0 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 | 1 |
| 53 | 4 | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 0 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 1 |
| 54 | 2 | 0 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 9  | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 11 | 0 |
| 55 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  | 0 |
| 56 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 12 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 13 | 0 |
| 57 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 14 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 | 1 |
| 58 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 22 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 11 | 0 |
| 59 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 19 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8  | 0 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 21 | 1 |
| 60 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 10 | 0 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 19 | 1 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 61 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 22 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8  | 0 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 1 |
| 62 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 12 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 0 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 12 | 0 |
| 63 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 0 |
| 64 | 4 | 0 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 12 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 18 | 1 |
| 65 | 4 | 0 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 15 | 0 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 10 | 0 |
| 66 | 4 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 13 | 0 |
| 67 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 14 | 0 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 68 | 4 | 0 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 20 | 1 |
| 69 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7  | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 | 0 |
| 70 | 2 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 | 0 | 2 | 3 | 4 | 1 | 10 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 0 |
| 71 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 14 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 | 1 |
| 72 | 4 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 0 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 18 | 1 |
| 73 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7  | 0 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 12 | 0 |
| 74 | 4 | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 16 | 0 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 14 | 0 |
| 75 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 | 1 |
| 76 | 2 | 0 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 21 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 20 | 1 |
| 77 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 12 | 0 |
| 78 | 4 | 0 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20 | 1 |
| 79 | 2 | 0 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 23 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 18 | 1 |
| 80 | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7  | 0 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 13 | 0 |
| 81 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 12 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8  | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 0 |
| 82 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 14 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11 | 0 |
| 83 | 4 | 0 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 19 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 18 | 1 |
| 84 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  | 0 |
| 85 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 12 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 | 0 |
| 86 | 1 | 0 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11 | 0 |
| 87 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 21 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 1 |
| 88 | 3 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 11 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 10 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 19 | 1 |
| 89 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 15 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  | 0 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 21 | 1 |
| 90 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 24 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 10 | 0 |
| 91 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 |
| 92 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 0 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  | 0 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 14 | 0 |
| 93 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 24 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 13 | 0 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 94 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 1 |
| 95 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 14 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 10 | 0 |
| 96 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 1 |
| 97 | 1 | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 16 | 0 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7  | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11 | 0 |
| 98 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 20 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 11 | 0 |

Tabel Lanjutan

| No. | Empati |   |   |   |   | Jlh | Kat | Daya Tanggap |   |   |   |   | Jlh | Kat | Kepuasan Pasien |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    | Jlh | Kat |   |
|-----|--------|---|---|---|---|-----|-----|--------------|---|---|---|---|-----|-----|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|-----|-----|---|
|     | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |     |     | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |     |     | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |     |     |   |
| 1   | 1      | 2 | 1 | 1 | 3 | 8   | 0   | 2            | 3 | 3 | 4 | 2 | 14  | 0   | 0               | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 5   | 0   |   |
| 2   | 4      | 4 | 4 | 2 | 4 | 18  | 1   | 4            | 1 | 2 | 3 | 3 | 13  | 1   | 1               | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 10  | 1 |
| 3   | 4      | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  | 1   | 2            | 4 | 4 | 4 | 3 | 17  | 1   | 1               | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 9   | 1   |   |
| 4   | 1      | 1 | 3 | 4 | 1 | 10  | 0   | 3            | 1 | 1 | 2 | 2 | 9   | 0   | 0               | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1   | 5   | 0 |
| 5   | 1      | 1 | 2 | 1 | 1 | 6   | 0   | 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 5   | 0   | 0               | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 4   | 0   |   |
| 6   | 3      | 4 | 4 | 4 | 3 | 18  | 1   | 3            | 3 | 4 | 3 | 3 | 16  | 1   | 1               | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 8   | 1   |   |
| 7   | 2      | 1 | 1 | 1 | 1 | 6   | 0   | 2            | 1 | 3 | 1 | 1 | 8   | 0   | 0               | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 5   | 0   |   |
| 8   | 1      | 2 | 1 | 2 | 1 | 7   | 0   | 1            | 2 | 1 | 3 | 3 | 10  | 0   | 1               | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 5   | 0   |   |
| 9   | 3      | 4 | 4 | 3 | 3 | 17  | 1   | 4            | 1 | 2 | 4 | 2 | 13  | 1   | 0               | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 8   | 1   |   |
| 10  | 3      | 3 | 3 | 4 | 3 | 16  | 1   | 2            | 2 | 3 | 2 | 2 | 11  | 0   | 1               | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 10  | 1   |   |
| 11  | 4      | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  | 1   | 1            | 2 | 1 | 2 | 3 | 9   | 0   | 1               | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0   | 6   | 0 |
| 12  | 2      | 4 | 4 | 4 | 3 | 17  | 1   | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  | 1   | 0               | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 7   | 1   |   |
| 13  | 1      | 3 | 2 | 3 | 3 | 12  | 0   | 3            | 3 | 1 | 1 | 1 | 9   | 0   | 0               | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 5   | 0   |   |
| 14  | 1      | 1 | 1 | 2 | 1 | 6   | 0   | 2            | 1 | 2 | 1 | 2 | 8   | 0   | 1               | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 5   | 0   |   |
| 15  | 2      | 1 | 1 | 1 | 4 | 9   | 0   | 1            | 4 | 3 | 4 | 4 | 16  | 1   | 1               | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 11  | 1   |   |
| 16  | 2      | 1 | 4 | 1 | 3 | 11  | 0   | 4            | 4 | 4 | 3 | 4 | 19  | 1   | 1               | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 10  | 1   |   |
| 17  | 3      | 4 | 2 | 4 | 3 | 16  | 1   | 2            | 4 | 3 | 4 | 1 | 14  | 1   | 1               | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 9   | 1   |   |
| 18  | 1      | 1 | 4 | 4 | 1 | 11  | 0   | 1            | 2 | 1 | 2 | 1 | 7   | 0   | 0               | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 3   | 0   |   |
| 19  | 2      | 2 | 1 | 2 | 2 | 9   | 0   | 4            | 1 | 4 | 3 | 4 | 16  | 1   | 1               | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0   | 8   | 1 |
| 20  | 2      | 2 | 3 | 2 | 3 | 12  | 0   | 3            | 3 | 1 | 1 | 3 | 11  | 0   | 0               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 3   | 0   |   |
| 21  | 1      | 1 | 2 | 4 | 2 | 10  | 0   | 2            | 1 | 1 | 3 | 1 | 8   | 0   | 0               | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 6   | 0   |   |
| 22  | 4      | 1 | 1 | 3 | 1 | 10  | 0   | 1            | 3 | 3 | 2 | 1 | 10  | 0   | 1               | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 5   | 0   |   |
| 23  | 4      | 4 | 4 | 4 | 4 | 20  | 1   | 4            | 3 | 4 | 3 | 4 | 18  | 1   | 0               | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 9   | 1   |   |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|
| 24 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 12 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 | 1  |   |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 9  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 13 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6  | 0  |   |
| 28 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 17 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 | 1  |   |
| 29 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5  | 0  |   |
| 30 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9  | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5  | 0  |   |
| 31 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  | 0 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6  | 0  |   |
| 32 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  | 0 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 9  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 14 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 10 | 1  |   |
| 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1  | 6  | 0 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8  | 1  |   |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 5  | 0 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 9  | 1  |   |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 1  |   |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6  | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 0 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4  | 0  |   |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 42 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8  | 1  |   |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 | 0 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 11 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 44 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 0 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4  | 0  |   |
| 45 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 15 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |
| 46 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1  | 12 | 1 |
| 47 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9  | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 4  | 0 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1  | 5  | 0 |
| 49 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9  | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 11 | 1  |   |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1  | 12 | 1 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 12 | 1  |   |
| 52 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 0 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 4  | 0 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 16 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |
| 54 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 8  | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1  | 5  | 0 |
| 55 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 9  | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 6  | 0 |
| 56 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 13 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1  | 8  | 1 |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |   |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|
| 57 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8  | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |   |
| 58 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8  | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 6  | 0 |   |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |   |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 4  | 0 |   |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |   |
| 62 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |   |
| 63 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 10 | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 6  | 0 |   |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 17 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1  | 9  | 1 |   |
| 65 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 14 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1  | 7  | 1 |   |
| 66 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 12 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 8  | 1 |   |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 14 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1  | 10 | 1 |   |
| 68 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 17 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8  | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1  | 0  | 7 | 1 |
| 69 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 6  | 0 |   |
| 70 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 8  | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 4  | 0 |   |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1  | 8  | 1 |   |
| 72 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 8  | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1  | 5  | 0 |   |
| 73 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0  | 4  | 0 |   |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  | 0 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 15 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0  | 5  | 0 |   |
| 75 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 1  |   |   |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1  | 8  | 1 |   |
| 77 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | 0 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 5  | 0 |   |
| 78 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6  | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0  | 9  | 1 |   |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 13 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1  | 8  | 1 |   |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 9  | 0 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 11 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1  | 5  | 0 |   |
| 81 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 5  | 0 |   |
| 82 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 5  | 0 |   |
| 83 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 16 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1  | 10 | 1 |   |
| 84 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6  | 0 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 4  | 0 |   |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 8  | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0  | 5  | 0 |   |
| 86 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5  | 0  |   |   |
| 87 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 18 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1  | 10 | 1 |   |
| 88 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 16 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 15 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1  | 9  | 1 |   |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0  | 8  | 1 |   |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 90 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 14 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 1 |
| 92 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 9  | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |   |
| 93 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9  | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| 94 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 16 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 1 |
| 95 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 11 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7  | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 96 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9  | 0 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 16 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 8 | 1 |
| 97 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 11 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 |
| 98 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 10 | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 |

**Keterangan :**

**Umur :**

5 : 17-25 Tahun  
4 : 26-35 Tahun  
3 : 36-45 Tahun  
2 : 46-55 Tahun  
1 : 56-65 Tahun

**Jenis Kelamin :**

1 : Laki-laki  
0 : Perempuan

**Pendidikan :**

4 : Perguruan Tinggi  
3 : SMA  
2 : SMP  
1 : Tamat SD

**Pekerjaan :**

4 : PNS/TNI/POLRI  
3 : Pegawai Swasta  
2 : Wiraswasta  
1 : Tidak Bekerja

**Kehandalan :**

1 : Baik  
0 : Tidak Baik

**Jaminan :**

1 : Baik  
0 : Tidak Baik

**Bukti Fisik :**

1 : Baik  
0 : Tidak Baik

**Empati :**

1 : Baik  
0 : Tidak Baik

**Daya Tanggap :**

1 : Baik  
0 : Tidak Baik

**Kepuasan Pasien**

1 : Puas  
0 : Tidak Puas

Lampiran 4

**HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEHANDALAN**

|           |                     | KH1   | KH2   | KH3   | KH4   | KH5  | KH6   | KH7   | Jumlah_KH |
|-----------|---------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-----------|
| KH1       | Pearson Correlation | 1     | .120  | .472  | -.017 | .435 | .163  | .481  | .597      |
|           | Sig. (2-tailed)     |       | .615  | .036  | .942  | .055 | .492  | .032  | .005      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH2       | Pearson Correlation | .120  | 1     | -.219 | .834  | .180 | .982  | -.179 | .564      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .615  |       | .355  | .000  | .447 | .000  | .450  | .010      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH3       | Pearson Correlation | .472  | -.219 | 1     | -.048 | .697 | -.182 | .986  | .637      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .036  | .355  |       | .841  | .001 | .442  | .000  | .003      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH4       | Pearson Correlation | -.017 | .834  | -.048 | 1     | .372 | .806  | .000  | .627      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .942  | .000  | .841  |       | .106 | .000  | 1.000 | .003      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH5       | Pearson Correlation | .435  | .180  | .697  | .372  | 1    | .171  | .728  | .815      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .055  | .447  | .001  | .106  |      | .472  | .000  | .000      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH6       | Pearson Correlation | .163  | .982  | -.182 | .806  | .171 | 1     | -.139 | .583      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .492  | .000  | .442  | .000  | .472 |       | .560  | .007      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| KH7       | Pearson Correlation | .481  | -.179 | .986  | .000  | .728 | -.139 | 1     | .674      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .032  | .450  | .000  | 1.000 | .000 | .560  |       | .001      |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |
| Jumlah_KH | Pearson Correlation | .597  | .564  | .637  | .627  | .815 | .583  | .674  | 1         |
|           | Sig. (2-tailed)     | .005  | .010  | .003  | .003  | .000 | .007  | .001  |           |
|           | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20        |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .766             | 7          |

## HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS JAMINAN

|          |                     | J1     | J2     | J3     | J4     | J5     | J6     | J7     | Jumlah_J |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| J1       | Pearson Correlation | 1      | .941** | -.266  | -.340  | -.129  | .940** | -.337  | .620**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .257   | .142   | .589   | .000   | .147   | .004     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J2       | Pearson Correlation | .941** | 1      | -.300  | -.448* | -.250  | .920** | -.364  | .529*    |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .198   | .047   | .288   | .000   | .114   | .016     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J3       | Pearson Correlation | -.266  | -.300  | 1      | .388   | .232   | -.287  | .701** | .393     |
|          | Sig. (2-tailed)     | .257   | .198   |        | .091   | .324   | .221   | .001   | .086     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J4       | Pearson Correlation | -.340  | -.448* | .388   | 1      | .779** | -.379  | .377   | .360     |
|          | Sig. (2-tailed)     | .142   | .047   | .091   |        | .000   | .100   | .101   | .118     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J5       | Pearson Correlation | -.129  | -.250  | .232   | .779** | 1      | -.146  | .233   | .485*    |
|          | Sig. (2-tailed)     | .589   | .288   | .324   | .000   |        | .539   | .323   | .030     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J6       | Pearson Correlation | .940** | .920** | -.287  | -.379  | -.146  | 1      | -.416  | .568**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .221   | .100   | .539   |        | .068   | .009     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| J7       | Pearson Correlation | -.337  | -.364  | .701** | .377   | .233   | -.416  | 1      | .303     |
|          | Sig. (2-tailed)     | .147   | .114   | .001   | .101   | .323   | .068   |        | .194     |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| Jumlah_J | Pearson Correlation | .620** | .529*  | .393   | .360   | .485*  | .568** | .303   | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .004   | .016   | .086   | .118   | .030   | .009   | .194   |          |
|          | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .724             | 4          |

## HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS BUKTI FISIK

|           |                     | BF1    | BF2   | BF3    | BF4    | BF5    | BF6    | BF7    | Jumlah_BF |
|-----------|---------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| BF1       | Pearson Correlation | 1      | -.219 | .988** | -.215  | -.129  | -.183  | -.011  | .572**    |
|           | Sig. (2-tailed)     |        | .352  | .000   | .362   | .589   | .440   | .962   | .008      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF2       | Pearson Correlation | -.219  | 1     | -.168  | .366   | .270   | .507   | .120   | .412      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .352   |       | .478   | .113   | .249   | .022   | .613   | .071      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF3       | Pearson Correlation | .988** | -.168 | 1      | -.221  | -.165  | -.185  | -.047  | .575**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .478  |        | .348   | .488   | .434   | .845   | .008      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF4       | Pearson Correlation | -.215  | .366  | -.221  | 1      | .922** | .849** | .775** | .607**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .362   | .113  | .348   |        | .000   | .000   | .000   | .005      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF5       | Pearson Correlation | -.129  | .270  | -.165  | .922** | 1      | .785** | .869** | .630**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .589   | .249  | .488   | .000   |        | .000   | .000   | .003      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF6       | Pearson Correlation | -.183  | .507  | -.185  | .849** | .785** | 1      | .619*  | .585**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .440   | .022  | .434   | .000   | .000   |        | .004   | .007      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| BF7       | Pearson Correlation | -.011  | .120  | -.047  | .775** | .869** | .619*  | 1      | .575**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .962   | .613  | .845   | .000   | .000   | .004   |        | .008      |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| Jumlah_BF | Pearson Correlation | .572** | .412  | .575** | .607** | .630** | .585** | .575** | 1         |
|           | Sig. (2-tailed)     | .008   | .071  | .008   | .005   | .003   | .007   | .008   |           |
|           | N                   | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .710             | 6          |

## HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS EMPATI

|          |                     | E1    | E2     | E3     | E4     | E5     | E6     | E7     | Jumlah_E |
|----------|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| E1       | Pearson Correlation | 1     | -.106  | .383   | .118   | .320   | -.331  | .306   | .416     |
|          | Sig. (2-tailed)     |       | .657   | .095   | .620   | .169   | .154   | .189   | .068     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E2       | Pearson Correlation | -.106 | 1      | -.156  | .828** | .212   | .742** | -.238  | .556*    |
|          | Sig. (2-tailed)     | .657  |        | .511   | .000   | .369   | .000   | .312   | .011     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E3       | Pearson Correlation | .383  | -.156  | 1      | -.006  | .530   | -.239  | .928** | .617**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .095  | .511   |        | .979   | .016   | .311   | .000   | .004     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E4       | Pearson Correlation | .118  | .828** | -.006  | 1      | .376   | .661** | -.080  | .712**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .620  | .000   | .979   |        | .102   | .002   | .736   | .000     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E5       | Pearson Correlation | .320  | .212   | .530   | .376   | 1      | .043   | .591** | .762**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .169  | .369   | .016   | .102   |        | .858   | .006   | .000     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E6       | Pearson Correlation | -.331 | .742** | -.239  | .661** | .043   | 1      | -.266  | .397     |
|          | Sig. (2-tailed)     | .154  | .000   | .311   | .002   | .858   |        | .258   | .083     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| E7       | Pearson Correlation | .306  | -.238  | .928** | -.080  | .591** | -.266  | 1      | .568**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .189  | .312   | .000   | .736   | .006   | .258   |        | .009     |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |
| Jumlah_E | Pearson Correlation | .416  | .556*  | .617** | .712** | .762** | .397   | .568** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .068  | .011   | .004   | .000   | .000   | .083   | .009   |          |
|          | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .683             | 5          |

### HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS DAYA TANGGAP

|           |                     | DT1   | DT2    | DT3    | DT4    | DT5    | DT6    | DT7    | Jumlah_DT |
|-----------|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| DT1       | Pearson Correlation | 1     | -.114  | .366   | -.070  | .274   | .038   | -.340  | .271      |
|           | Sig. (2-tailed)     |       | .631   | .112   | .769   | .243   | .874   | .143   | .248      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT2       | Pearson Correlation | -.114 | 1      | -.110  | .918** | .272   | .814** | .756** | .802**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .631  |        | .644   | .000   | .246   | .000   | .000   | .000      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT3       | Pearson Correlation | .366  | -.110  | 1      | -.098  | .609** | -.011  | -.212  | .377      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .112  | .644   |        | .681   | .004   | .965   | .369   | .101      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT4       | Pearson Correlation | -.070 | .918** | -.098  | 1      | .353   | .799** | .784** | .840**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .769  | .000   | .681   |        | .127   | .000   | .000   | .000      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT5       | Pearson Correlation | .274  | .272   | .609** | .353   | 1      | .139   | .135   | .657**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .243  | .246   | .004   | .127   |        | .558   | .571   | .002      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT6       | Pearson Correlation | .038  | .814** | -.011  | .799** | .139   | 1      | .614** | .768**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .874  | .000   | .965   | .000   | .558   |        | .004   | .000      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| DT7       | Pearson Correlation | -.340 | .756** | -.212  | .784** | .135   | .614** | 1      | .624**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .143  | .000   | .369   | .000   | .571   | .004   |        | .003      |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |
| Jumlah_DT | Pearson Correlation | .271  | .802** | .377   | .840** | .657** | .768** | .624** | 1         |
|           | Sig. (2-tailed)     | .248  | .000   | .101   | .000   | .002   | .000   | .003   |           |
|           | N                   | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     | 20        |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .859             | 5          |

## HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN PASIEN

|      |                     | KP1   | KP2   | KP3   | KP4   | KP5   | KP6   | KP7   | KP8   | KP9   | KP10  | KP11  | KP12  | KP13  | KP14  | KP15  | KP16 | KP17  | KP18  | KP19 | KP20  | Jumlah_KP |
|------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-----------|
| KP1  | Pearson Correlation | 1     | .082  | .903  | .798  | .242  | .179  | .903  | -.032 | .101  | .212  | .905  | .082  | -.058 | -.192 | .082  | .903 | .905  | -.010 | .798 | .905  | .776      |
|      | Sig. (2-tailed)     |       | .731  | .000  | .000  | .303  | .450  | .000  | .895  | .673  | .369  | .000  | .731  | .808  | .418  | .731  | .000 | .000  | .966  | .000 | .000  | .000      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP2  | Pearson Correlation | .082  | 1     | -.042 | .287  | -.043 | .257  | -.042 | .899  | .000  | -.082 | .204  | .583  | .236  | .328  | .583  | .167 | .204  | .698  | .287 | .204  | .511      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .731  |       | .862  | .220  | .858  | .274  | .862  | .000  | 1.000 | .731  | .388  | .007  | .317  | .158  | .007  | .482 | .388  | .001  | .220 | .388  | .021      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP3  | Pearson Correlation | .903  | -.042 | 1     | .698  | .171  | .043  | .792  | -.171 | .000  | .123  | .816  | -.042 | -.236 | -.287 | -.042 | .792 | .816  | -.123 | .698 | .816  | .602      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000  | .862  |       | .001  | .471  | .858  | .000  | .471  | 1.000 | .605  | .000  | .862  | .317  | .220  | .862  | .000 | .000  | .605  | .001 | .000  | .005      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP4  | Pearson Correlation | .798  | .287  | .698  | 1     | .032  | .179  | .698  | .179  | -.101 | .010  | .905  | .287  | .174  | .010  | .287  | .698 | .905  | .192  | .798 | .905  | .794      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000  | .220  | .001  |       | .895  | .450  | .001  | .450  | .673  | .966  | .000  | .220  | .463  | .966  | .220  | .001 | .000  | .418  | .000 | .000  | .000      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP5  | Pearson Correlation | .242  | -.043 | .171  | .032  | 1     | .099  | .385  | .099  | .734  | .601  | .105  | .171  | -.061 | -.032 | .171  | .385 | .105  | -.179 | .242 | .105  | .383      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .303  | .858  | .471  | .895  |       | .678  | .094  | .678  | .000  | .005  | .660  | .471  | .800  | .895  | .471  | .094 | .660  | .450  | .303 | .660  | .096      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP6  | Pearson Correlation | .179  | .257  | .043  | .179  | .099  | 1     | .257  | .341  | -.105 | -.179 | .105  | .685  | .061  | .664  | .685  | .257 | .105  | .179  | .179 | .105  | .447      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .450  | .274  | .858  | .450  | .678  | .274  | .142  | .660  | .450  | .660  | .001  | .800  | .001  | .001  | .001  | .274 | .660  | .450  | .450 | .660  | .048      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP7  | Pearson Correlation | .903  | -.042 | .792  | .698  | .385  | .257  | 1     | .043  | .204  | .328  | .816  | .167  | .000  | -.082 | .167  | .792 | .816  | -.123 | .698 | .816  | .768      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000  | .862  | .000  | .001  | .094  | .274  |       | .858  | .388  | .158  | .000  | .482  | 1.000 | .731  | .482  | .000 | .000  | .605  | .001 | .000  | .000      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP8  | Pearson Correlation | -.032 | .899  | -.171 | .179  | .099  | .341  | .043  | 1     | .105  | .032  | .105  | .685  | .303  | .453  | .685  | .043 | .105  | .601  | .179 | .105  | .504      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .895  | .000  | .471  | .450  | .678  | .142  | .858  | .660  | .895  | .660  | .001  | .195  | .045  | .001  | .858  | .660 | .005  | .450  | .660 | .660  | .024      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP9  | Pearson Correlation | .101  | .000  | .000  | -.101 | .734  | -.105 | .204  | .105  | 1     | .905  | .000  | .000  | -.346 | -.302 | .000  | .204 | .000  | -.101 | .101 | .000  | .216      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .673  | 1.000 | 1.000 | .673  | .000  | .660  | .388  | .660  |       | .000  | 1.000 | 1.000 | .135  | .196  | 1.000 | .388 | 1.000 | .673  | .673 | 1.000 | .361      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP10 | Pearson Correlation | .212  | -.082 | .123  | .010  | .601  | -.179 | .328  | .032  | .905  | 1     | .101  | -.082 | -.406 | -.414 | -.082 | .123 | .101  | .010  | .010 | .101  | .219      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .369  | .731  | .605  | .966  | .005  | .450  | .158  | .895  | .000  |       | .673  | .731  | .076  | .069  | .731  | .605 | .673  | .966  | .966 | .673  | .354      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |
| KP11 | Pearson Correlation | .905  | .204  | .816  | .905  | .105  | .105  | .816  | .105  | .000  | .101  | 1     | .204  | .115  | -.101 | .204  | .816 | 1.000 | .101  | .905 | 1.000 | .828      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000  | .388  | .000  | .000  | .660  | .660  | .000  | .660  | 1.000 | .673  |       | .388  | .628  | .673  | .388  | .000 | .000  | .673  | .000 | .000  | .000      |
|      | N                   | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20   | 20    | 20    | 20   | 20    | 20        |

|           |                     |        |        |        |        |       |        |        |        |       |       |         |         |       |        |         |        |         |       |        |         |        |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|---------|--------|---------|-------|--------|---------|--------|
| KP12      | Pearson Correlation | .082   | .583** | -.042  | .287   | .171  | .685** | .167   | .685** | .000  | -.082 | .204    | 1       | .236  | .739** | 1.000** | .167   | .204    | .492  | .287   | .204    | .621   |
|           | Sig. (2-tailed)     | .731   | .007   | .862   | .220   | .471  | .001   | .482   | .001   | 1.000 | .731  | .388    | .000    | .317  | .000   | .000    | .482   | .388    | .027  | .220   | .388    | .003   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP13      | Pearson Correlation | -.058  | .236   | -.236  | .174   | -.061 | .061   | .000   | .303   | -.346 | -.406 | .115    | .236    | 1     | .290   | .236    | .000   | .115    | .174  | .174   | .115    | .177   |
|           | Sig. (2-tailed)     | .808   | .317   | .317   | .463   | .800  | .800   | 1.000  | .195   | .135  | .076  | .628    | .317    | .215  | .317   | 1.000   | .628   | .463    | .463  | .628   | .456    |        |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP14      | Pearson Correlation | -.192  | .328   | -.287  | .010   | -.032 | .664** | -.082  | .453** | -.302 | -.414 | -.101   | .739**  | .290  | 1      | .739**  | -.082  | -.101   | .212  | .010   | -.101   | .237   |
|           | Sig. (2-tailed)     | .418   | .158   | .220   | .966   | .895  | .001   | .731   | .045   | .196  | .069  | .673    | .000    | .215  | .000   | .731    | .673   | .369    | .966  | .673   | .315    |        |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP15      | Pearson Correlation | .082   | .583** | -.042  | .287   | .171  | .685** | .167   | .685** | .000  | -.082 | .204    | 1.000** | .236  | .739** | 1       | .167   | .204    | .492  | .287   | .204    | .621   |
|           | Sig. (2-tailed)     | .731   | .007   | .862   | .220   | .471  | .001   | .482   | .001   | 1.000 | .731  | .388    | .000    | .317  | .000   | .482    | .388   | .027    | .220  | .388   | .003    |        |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP16      | Pearson Correlation | .903** | .167   | .792** | .698** | .385  | .257   | .792** | .043   | .204  | .123  | .816**  | .167    | .000  | -.082  | .167    | 1      | .816**  | -.123 | .903** | .816**  | .786** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .482   | .000   | .001   | .094  | .274   | .000   | .858   | .388  | .605  | .000    | .482    | 1.000 | .731   | .482    | .000   | .605    | .000  | .000   | .000    | .000   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP17      | Pearson Correlation | .905** | .204   | .816** | .905** | .105  | .105   | .816** | .105   | .000  | .101  | 1.000** | .204    | .115  | -.101  | .204    | .816** | 1       | .101  | .905** | 1.000** | .828** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .388   | .000   | .000   | .660  | .660   | .000   | .660   | 1.000 | .673  | .000    | .388    | .628  | .673   | .388    | .000   | .673    | .000  | .000   | .000    | .000   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP18      | Pearson Correlation | -.010  | .698** | -.123  | .192   | -.179 | .179   | -.123  | .601** | -.101 | .010  | .101    | .492    | .174  | .212   | .492    | -.123  | .101    | 1     | -.010  | .101    | .324   |
|           | Sig. (2-tailed)     | .966   | .001   | .605   | .418   | .450  | .450   | .605   | .005   | .673  | .966  | .673    | .027    | .463  | .369   | .027    | .605   | .673    | .966  | .673   | .164    |        |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP19      | Pearson Correlation | .798** | .287   | .698** | .798** | .242  | .179   | .698** | .179   | .101  | .010  | .905**  | .287    | .174  | .010   | .287    | .903** | .905**  | -.010 | 1      | .905**  | .830** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .220   | .001   | .000   | .303  | .450   | .001   | .450   | .673  | .966  | .000    | .220    | .463  | .966   | .220    | .000   | .000    | .966  | .000   | .000    | .000   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| KP20      | Pearson Correlation | .905** | .204   | .816** | .905** | .105  | .105   | .816** | .105   | .000  | .101  | 1.000** | .204    | .115  | -.101  | .204    | .816** | 1.000** | .101  | .905** | 1       | .828** |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .388   | .000   | .000   | .660  | .660   | .000   | .660   | 1.000 | .673  | .000    | .388    | .628  | .673   | .388    | .000   | .000    | .673  | .000   | .000    | .000   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |
| Jumlah_KP | Pearson Correlation | .776** | .511   | .602** | .794** | .383  | .447   | .768** | .504   | .216  | .219  | .828**  | .621**  | .177  | .237   | .621**  | .786** | .828**  | .324  | .830** | .828**  | 1      |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .021   | .005   | .000   | .096  | .048   | .000   | .024   | .361  | .354  | .000    | .003    | .456  | .315   | .003    | .000   | .000    | .164  | .000   | .000    | .000   |
|           | N                   | 20     | 20     | 20     | 20     | 20    | 20     | 20     | 20     | 20    | 20    | 20      | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     | 20      | 20    | 20     | 20      | 20     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .928             | 14         |

## Lampiran 5

## Jawaban Responden

## KH1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 36        | 36.7    | 36.7          | 36.7               |
|       | TB    | 24        | 24.5    | 24.5          | 61.2               |
|       | B     | 16        | 16.3    | 16.3          | 77.6               |
|       | SB    | 22        | 22.4    | 22.4          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## KH2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 46        | 46.9    | 46.9          | 46.9               |
|       | TB    | 27        | 27.6    | 27.6          | 74.5               |
|       | B     | 5         | 5.1     | 5.1           | 79.6               |
|       | SB    | 20        | 20.4    | 20.4          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## KH3

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 30        | 30.6    | 30.6          | 30.6               |
|       | TB    | 39        | 39.8    | 39.8          | 70.4               |
|       | B     | 17        | 17.3    | 17.3          | 87.8               |
|       | SB    | 12        | 12.2    | 12.2          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## KH4

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 29        | 29.6    | 29.6          | 29.6               |
|       | TB    | 18        | 18.4    | 18.4          | 48.0               |
|       | B     | 35        | 35.7    | 35.7          | 83.7               |
|       | SB    | 16        | 16.3    | 16.3          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KH5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 31        | 31.6    | 31.6          | 31.6               |
|       | TB    | 29        | 29.6    | 29.6          | 61.2               |
|       | B     | 10        | 10.2    | 10.2          | 71.4               |
|       | SB    | 28        | 28.6    | 28.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KH6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 18        | 18.4    | 18.4          | 18.4               |
|       | TB    | 35        | 35.7    | 35.7          | 54.1               |
|       | B     | 26        | 26.5    | 26.5          | 80.6               |
|       | SB    | 19        | 19.4    | 19.4          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KH7**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 45        | 45.9    | 45.9          | 45.9               |
|       | TB    | 27        | 27.6    | 27.6          | 73.5               |
|       | B     | 6         | 6.1     | 6.1           | 79.6               |
|       | SB    | 20        | 20.4    | 20.4          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**J1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 26        | 26.5    | 26.5          | 26.5               |
|       | TB    | 19        | 19.4    | 19.4          | 45.9               |
|       | B     | 18        | 18.4    | 18.4          | 64.3               |
|       | SB    | 35        | 35.7    | 35.7          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**J2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 25        | 25.5    | 25.5          | 25.5               |
|       | TB    | 20        | 20.4    | 20.4          | 45.9               |
|       | B     | 21        | 21.4    | 21.4          | 67.3               |
|       | SB    | 32        | 32.7    | 32.7          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**J3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 23        | 23.5    | 23.5          | 23.5               |
|       | TB    | 21        | 21.4    | 21.4          | 44.9               |
|       | B     | 18        | 18.4    | 18.4          | 63.3               |
|       | SB    | 36        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**J4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 20        | 20.4    | 20.4          | 20.4               |
|       | TB    | 22        | 22.4    | 22.4          | 42.9               |
|       | B     | 19        | 19.4    | 19.4          | 62.2               |
|       | SB    | 37        | 37.8    | 37.8          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 29        | 29.6    | 29.6          | 29.6               |
|       | TB    | 23        | 23.5    | 23.5          | 53.1               |
|       | B     | 18        | 18.4    | 18.4          | 71.4               |
|       | SB    | 28        | 28.6    | 28.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 30        | 30.6    | 30.6          | 30.6               |
|       | TB    | 26        | 26.5    | 26.5          | 57.1               |
|       | B     | 13        | 13.3    | 13.3          | 70.4               |
|       | SB    | 29        | 29.6    | 29.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 23        | 23.5    | 23.5          | 23.5               |
|       | TB    | 33        | 33.7    | 33.7          | 57.1               |
|       | B     | 13        | 13.3    | 13.3          | 70.4               |
|       | SB    | 29        | 29.6    | 29.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 25        | 25.5    | 25.5          | 25.5               |
|       | TB    | 14        | 14.3    | 14.3          | 39.8               |
|       | B     | 33        | 33.7    | 33.7          | 73.5               |
|       | SB    | 26        | 26.5    | 26.5          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 21        | 21.4    | 21.4          | 21.4               |
|       | TB    | 31        | 31.6    | 31.6          | 53.1               |
|       | B     | 15        | 15.3    | 15.3          | 68.4               |
|       | SB    | 31        | 31.6    | 31.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**BF6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 8         | 8.2     | 8.2           | 8.2                |
|       | TB    | 36        | 36.7    | 36.7          | 44.9               |
|       | B     | 31        | 31.6    | 31.6          | 76.5               |
|       | SB    | 23        | 23.5    | 23.5          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**E1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 32        | 32.7    | 32.7          | 32.7               |
|       | TB    | 23        | 23.5    | 23.5          | 56.1               |
|       | B     | 13        | 13.3    | 13.3          | 69.4               |
|       | SB    | 30        | 30.6    | 30.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**E2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 28        | 28.6    | 28.6          | 28.6               |
|       | TB    | 27        | 27.6    | 27.6          | 56.1               |
|       | B     | 12        | 12.2    | 12.2          | 68.4               |
|       | SB    | 31        | 31.6    | 31.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**E3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 29        | 29.6    | 29.6          | 29.6               |
|       | TB    | 21        | 21.4    | 21.4          | 51.0               |
|       | B     | 18        | 18.4    | 18.4          | 69.4               |
|       | SB    | 30        | 30.6    | 30.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**E4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 21        | 21.4    | 21.4          | 21.4               |
|       | TB    | 20        | 20.4    | 20.4          | 41.8               |
|       | B     | 24        | 24.5    | 24.5          | 66.3               |
|       | SB    | 33        | 33.7    | 33.7          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**E5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 30        | 30.6    | 30.6          | 30.6               |
|       | TB    | 19        | 19.4    | 19.4          | 50.0               |
|       | B     | 21        | 21.4    | 21.4          | 71.4               |
|       | SB    | 28        | 28.6    | 28.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**DT1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 27        | 27.6    | 27.6          | 27.6               |
|       | TB    | 26        | 26.5    | 26.5          | 54.1               |
|       | B     | 18        | 18.4    | 18.4          | 72.4               |
|       | SB    | 27        | 27.6    | 27.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**DT2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 25        | 25.5    | 25.5          | 25.5               |
|       | TB    | 23        | 23.5    | 23.5          | 49.0               |
|       | B     | 21        | 21.4    | 21.4          | 70.4               |
|       | SB    | 29        | 29.6    | 29.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**DT3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 30        | 30.6    | 30.6          | 30.6               |
|       | TB    | 22        | 22.4    | 22.4          | 53.1               |
|       | B     | 20        | 20.4    | 20.4          | 73.5               |
|       | SB    | 26        | 26.5    | 26.5          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**DT4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 24        | 24.5    | 24.5          | 24.5               |
|       | TB    | 17        | 17.3    | 17.3          | 41.8               |
|       | B     | 29        | 29.6    | 29.6          | 71.4               |
|       | SB    | 28        | 28.6    | 28.6          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**DT5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STB   | 30        | 30.6    | 30.6          | 30.6               |
|       | TB    | 18        | 18.4    | 18.4          | 49.0               |
|       | B     | 25        | 25.5    | 25.5          | 74.5               |
|       | SB    | 25        | 25.5    | 25.5          | 100.0              |
|       | Total | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP1**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 52        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|       | Puas       | 46        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP2**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 54        | 55.1    | 55.1          | 55.1               |
|       | Puas       | 44        | 44.9    | 44.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP3**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 52        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|       | Puas       | 46        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP4**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 48        | 49.0    | 49.0          | 49.0               |
|       | Puas       | 50        | 51.0    | 51.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP5**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 54        | 55.1    | 55.1          | 55.1               |
|       | Puas       | 44        | 44.9    | 44.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP6**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 48        | 49.0    | 49.0          | 49.0               |
|       | Puas       | 50        | 51.0    | 51.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP7**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 48        | 49.0    | 49.0          | 49.0               |
|       | Puas       | 50        | 51.0    | 51.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP8**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 55        | 56.1    | 56.1          | 56.1               |
|       | Puas       | 43        | 43.9    | 43.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP9**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 53        | 54.1    | 54.1          | 54.1               |
|       | Puas       | 45        | 45.9    | 45.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP10**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 51        | 52.0    | 52.0          | 52.0               |
|       | Puas       | 47        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP11**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 52        | 53.1    | 53.1          | 53.1               |
|       | Puas       | 46        | 46.9    | 46.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP12**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 56        | 57.1    | 57.1          | 57.1               |
|       | Puas       | 42        | 42.9    | 42.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP13**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 47        | 48.0    | 48.0          | 48.0               |
|       | Puas       | 51        | 52.0    | 52.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KP14**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 51        | 52.0    | 52.0          | 52.0               |
|       | Puas       | 47        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Frequencies

### Umur

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 56-65 Tahun | 17        | 17.3    | 17.3          | 17.3               |
|       | 46-55 Tahun | 21        | 21.4    | 21.4          | 38.8               |
|       | 36-45 Tahun | 23        | 23.5    | 23.5          | 62.2               |
|       | 26-35 Tahun | 29        | 29.6    | 29.6          | 91.8               |
|       | 17-25 Tahun | 8         | 8.2     | 8.2           | 100.0              |
|       | Total       | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Jenis\_Kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Perempuan | 56        | 57.1    | 57.1          | 57.1               |
|       | Laki-Laki | 42        | 42.9    | 42.9          | 100.0              |
|       | Total     | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Pendidikan

|       |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tamat SD               | 8         | 8.2     | 8.2           | 8.2                |
|       | SMP                    | 41        | 41.8    | 41.8          | 50.0               |
|       | SMA                    | 46        | 46.9    | 46.9          | 96.9               |
|       | Tamat Perguruan Tinggi | 3         | 3.1     | 3.1           | 100.0              |
|       | Total                  | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Pekerjaan

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Bekerja  | 32        | 32.7    | 32.7          | 32.7               |
|       | Wiraswasta     | 27        | 27.6    | 27.6          | 60.2               |
|       | Pegawai Swasta | 31        | 31.6    | 31.6          | 91.8               |
|       | PNS/TNI/Polri  | 8         | 8.2     | 8.2           | 100.0              |
|       | Total          | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kehandalan**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik | 64        | 65.3    | 65.3          | 65.3               |
|       | Baik       | 34        | 34.7    | 34.7          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Jaminan**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik | 50        | 51.0    | 51.0          | 51.0               |
|       | Baik       | 48        | 49.0    | 49.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Bukti\_Fisik**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik | 47        | 48.0    | 48.0          | 48.0               |
|       | Baik       | 51        | 52.0    | 52.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Empati**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik | 55        | 56.1    | 56.1          | 56.1               |
|       | Baik       | 43        | 43.9    | 43.9          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Daya\_Tanggap**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Baik | 48        | 49.0    | 49.0          | 49.0               |
|       | Baik       | 50        | 51.0    | 51.0          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Kepuasan\_Pasien**

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Puas | 58        | 59.2    | 59.2          | 59.2               |
|       | Puas       | 40        | 40.8    | 40.8          | 100.0              |
|       | Total      | 98        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Crosstabs

### Kehandalan \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

|            |                          |                          | Kepuasan_Pasien |        | Total  |
|------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|            |                          |                          | Tidak Puas      | Puas   |        |
| Kehandalan | Tidak Baik               | Count                    | 39              | 25     | 64     |
|            |                          | Expected Count           | 37.9            | 26.1   | 64.0   |
|            |                          | % within Kehandalan      | 60.9%           | 39.1%  | 100.0% |
|            |                          | % within Kepuasan_Pasien | 67.2%           | 62.5%  | 65.3%  |
|            |                          | % of Total               | 39.8%           | 25.5%  | 65.3%  |
|            | Baik                     | Count                    | 19              | 15     | 34     |
|            |                          | Expected Count           | 20.1            | 13.9   | 34.0   |
|            |                          | % within Kehandalan      | 55.9%           | 44.1%  | 100.0% |
|            |                          | % within Kepuasan_Pasien | 32.8%           | 37.5%  | 34.7%  |
|            |                          | % of Total               | 19.4%           | 15.3%  | 34.7%  |
| Total      | Count                    | 58                       | 40              | 98     |        |
|            | Expected Count           | 58.0                     | 40.0            | 98.0   |        |
|            | % within Kehandalan      | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |
|            | % within Kepuasan_Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |
|            | % of Total               | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value             | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|-------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | .235 <sup>a</sup> | 1  | .628                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | .072              | 1  | .788                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | .234              | 1  | .628                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                   |    |                       | .670                 | .393                 |
| Linear-by-Linear Association       | .232              | 1  | .630                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 98                |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,88.

b. Computed only for a 2x2 table

## Jaminan \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

|         |                          |                          | Kepuasan_Pasien |        | Total  |
|---------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|         |                          |                          | Tidak Puas      | Puas   |        |
| Jaminan | Tidak Baik               | Count                    | 47              | 3      | 50     |
|         |                          | Expected Count           | 29.6            | 20.4   | 50.0   |
|         |                          | % within Jaminan         | 94.0%           | 6.0%   | 100.0% |
|         |                          | % within Kepuasan_Pasien | 81.0%           | 7.5%   | 51.0%  |
|         |                          | % of Total               | 48.0%           | 3.1%   | 51.0%  |
|         | Baik                     | Count                    | 11              | 37     | 48     |
|         |                          | Expected Count           | 28.4            | 19.6   | 48.0   |
|         |                          | % within Jaminan         | 22.9%           | 77.1%  | 100.0% |
|         |                          | % within Kepuasan_Pasien | 19.0%           | 92.5%  | 49.0%  |
|         |                          | % of Total               | 11.2%           | 37.8%  | 49.0%  |
| Total   | Count                    | 58                       | 40              | 98     |        |
|         | Expected Count           | 58.0                     | 40.0            | 98.0   |        |
|         | % within Jaminan         | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |
|         | % within Kepuasan_Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |
|         | % of Total               | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 51.225 <sup>a</sup> | 1  | .000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 48.325              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 58.161              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                       | .000                 | .000                 |
| Linear-by-Linear Association       | 50.703              | 1  | .000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 98                  |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,59.

b. Computed only for a 2x2 table

## Bukti\_Fisik \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

|             |                          |                          | Kepuasan_Pasien |        | Total  |
|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|             |                          |                          | Tidak Puas      | Puas   |        |
| Bukti_Fisik | Tidak Baik               | Count                    | 31              | 16     | 47     |
|             |                          | Expected Count           | 27.8            | 19.2   | 47.0   |
|             |                          | % within Bukti_Fisik     | 66.0%           | 34.0%  | 100.0% |
|             |                          | % within Kepuasan_Pasien | 53.4%           | 40.0%  | 48.0%  |
|             |                          | % of Total               | 31.6%           | 16.3%  | 48.0%  |
|             | Baik                     | Count                    | 27              | 24     | 51     |
|             |                          | Expected Count           | 30.2            | 20.8   | 51.0   |
|             |                          | % within Bukti_Fisik     | 52.9%           | 47.1%  | 100.0% |
|             |                          | % within Kepuasan_Pasien | 46.6%           | 60.0%  | 52.0%  |
|             |                          | % of Total               | 27.6%           | 24.5%  | 52.0%  |
| Total       | Count                    | 58                       | 40              | 98     |        |
|             | Expected Count           | 58.0                     | 40.0            | 98.0   |        |
|             | % within Bukti_Fisik     | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |
|             | % within Kepuasan_Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |
|             | % of Total               | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 1.715 <sup>a</sup> | 1  | .190                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 1.219              | 1  | .270                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 1.724              | 1  | .189                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .221                 | .135                 |
| Linear-by-Linear Association       | 1.698              | 1  | .193                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>d</sup>      | 98                 |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,18.

b. Computed only for a 2x2 table

## Empati \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

|        |                          |                          | Kepuasan_Pasien |        | Total  |
|--------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|        |                          |                          | Tidak Puas      | Puas   |        |
| Empati | Tidak Baik               | Count                    | 49              | 6      | 55     |
|        |                          | Expected Count           | 32.6            | 22.4   | 55.0   |
|        |                          | % within Empati          | 89.1%           | 10.9%  | 100.0% |
|        |                          | % within Kepuasan_Pasien | 84.5%           | 15.0%  | 56.1%  |
|        |                          | % of Total               | 50.0%           | 6.1%   | 56.1%  |
|        | Baik                     | Count                    | 9               | 34     | 43     |
|        |                          | Expected Count           | 25.4            | 17.6   | 43.0   |
|        |                          | % within Empati          | 20.9%           | 79.1%  | 100.0% |
|        |                          | % within Kepuasan_Pasien | 15.5%           | 85.0%  | 43.9%  |
|        |                          | % of Total               | 9.2%            | 34.7%  | 43.9%  |
| Total  | Count                    | 58                       | 40              | 98     |        |
|        | Expected Count           | 58.0                     | 40.0            | 98.0   |        |
|        | % within Empati          | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |
|        | % within Kepuasan_Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |
|        | % of Total               | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 46.413 <sup>a</sup> | 1  | .000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 43.634              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 50.504              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                       | .000                 | .000                 |
| Linear-by-Linear Association       | 45.939              | 1  | .000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>d</sup>      | 98                  |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,55.

b. Computed only for a 2x2 table

## Daya\_Tanggap \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

|              |                          |                          | Kepuasan_Pasien |        | Total  |
|--------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|
|              |                          |                          | Tidak Puas      | Puas   |        |
| Daya_Tanggap | Tidak Baik               | Count                    | 45              | 3      | 48     |
|              |                          | Expected Count           | 28.4            | 19.6   | 48.0   |
|              |                          | % within Daya_Tanggap    | 93.8%           | 6.2%   | 100.0% |
|              |                          | % within Kepuasan_Pasien | 77.6%           | 7.5%   | 49.0%  |
|              |                          | % of Total               | 45.9%           | 3.1%   | 49.0%  |
|              | Baik                     | Count                    | 13              | 37     | 50     |
|              |                          | Expected Count           | 29.6            | 20.4   | 50.0   |
|              |                          | % within Daya_Tanggap    | 26.0%           | 74.0%  | 100.0% |
|              |                          | % within Kepuasan_Pasien | 22.4%           | 92.5%  | 51.0%  |
|              |                          | % of Total               | 13.3%           | 37.8%  | 51.0%  |
| Total        | Count                    | 58                       | 40              | 98     |        |
|              | Expected Count           | 58.0                     | 40.0            | 98.0   |        |
|              | % within Daya_Tanggap    | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |
|              | % within Kepuasan_Pasien | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0% |        |
|              | % of Total               | 59.2%                    | 40.8%           | 100.0% |        |

Chi-Square Tests

|                                    | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 46.534 <sup>a</sup> | 1  | .000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 43.771              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 52.782              | 1  | .000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                     |    |                       | .000                 | .000                 |
| Linear-by-Linear Association       | 46.059              | 1  | .000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 98                  |    |                       |                      |                      |

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,59.

b. Computed only for a 2x2 table

## Logistic Regression

**Model Summary**

| Step | -2 Log likelihood   | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1    | 36.016 <sup>a</sup> | .627                 | .845                |
| 2    | 36.251 <sup>a</sup> | .626                 | .844                |
| 3    | 36.704 <sup>a</sup> | .624                 | .842                |

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than ,001.

**Variables in the Equation**

|                     | B            | S.E.   | Wald  | df     | Sig. | Exp(B) |        |
|---------------------|--------------|--------|-------|--------|------|--------|--------|
| Step 1 <sup>a</sup> | Kehandalan   | .582   | .912  | .407   | 1    | .524   | 1.789  |
|                     | Jaminan      | 3.866  | 1.015 | 14.494 | 1    | .000   | 47.739 |
|                     | Bukti_Fisik  | -.509  | 1.067 | .227   | 1    | .633   | .601   |
|                     | Empati       | 2.459  | 1.019 | 5.827  | 1    | .016   | 11.697 |
|                     | Daya_Tanggap | 3.521  | 1.029 | 11.710 | 1    | .001   | 33.821 |
|                     | Constant     | -5.926 | 1.436 | 17.019 | 1    | .000   | .003   |
| Step 2 <sup>a</sup> | Kehandalan   | .609   | .915  | .443   | 1    | .506   | 1.838  |
|                     | Jaminan      | 3.855  | 1.012 | 14.514 | 1    | .000   | 47.205 |
|                     | Empati       | 2.240  | .886  | 6.388  | 1    | .011   | 9.393  |
|                     | Daya_Tanggap | 3.512  | 1.030 | 11.620 | 1    | .001   | 33.512 |
|                     | Constant     | -6.150 | 1.398 | 19.343 | 1    | .000   | .002   |
| Step 3 <sup>a</sup> | Jaminan      | 3.770  | .988  | 14.560 | 1    | .000   | 43.388 |
|                     | Empati       | 2.291  | .880  | 6.774  | 1    | .009   | 9.889  |
|                     | Daya_Tanggap | 3.409  | .995  | 11.730 | 1    | .001   | 30.231 |
|                     | Constant     | -5.789 | 1.224 | 22.354 | 1    | .000   | .003   |

a. Variable(s) entered on step 1: Kehandalan, Jaminan, Bukti\_Fisik, Empati, Daya\_Tanggap.

## Lampiran 6



## INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

### Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

#### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

##### Identitas Mahasiswa :

Nama : KIKI MIRNA RAMADHANI  
NIM : 1602011352  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019  
Tanggal Ujian Sebelumnya : 12-10-2019

Telah dilakukan perbaikan oleh mahasiswa sesuai dengan saran dosen pembimbing. Oleh karena mahasiswa tersebut diatas diperkenankan untuk melanjutkan pada tahap berikutnya yaitu: PENELITIAN/UJIAN TESIS/JILID LUX\*) Coret yang tidak perlu.

| No | Nama Pembimbing 1 dan 2                 |
|----|---|
| 1. | Dr. dr. MANGATAS SILAEN, Sp.OG., M.K.M. |
| 2. | Dr. ANTO, SKM., M.Kes., M.M.            |

| Tanggal Disetujui | Tandatangan |
|-------------------|-------------|
| 29/11/2019        |             |
| 14-10-2019        |             |

Medan, 29/11/2019

KAPRODI  
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

IMAN MUHAMMAD, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes.

##### Catatan:

- Lembar persetujuan revisi dibawa setiap konsul revisi.
- Print warna menggunakan kertas A4 (Rangkap 1).
- Tanda \*) silahkan dicoret yang tidak perlu.
- Isi tanggal ujian, tanggal disetujui, dan ditandatangani oleh pembimbing bila disetujui.



## Lampiran 8

**INSTITUT KESEHATAN HELVETIA**  
**Fakultas Kesehatan Masyarakat**  
 Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Kecamatan Medan Helvetia, Pos 20124,  
 Telp. (081) 42084806 | info@helvetia.ac.id | WA. 08126025000 | Follow Instagram @institutkesehatanhelvetia

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)**

Datas Mahasiswa :

Nama : KIKI MIRNA RAMADHANI  
 No. : 1602011352  
 Program : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
 Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019  
 Tanggal Ujian : QS / 16 / 2020  
 Sebelumnya :

Perbaikan dilakukan oleh mahasiswa sesuai dengan saran dosen pembimbing. Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas diperkenankan untuk melanjutkan pada tahap berikutnya yaitu: **REVISI/PERBAIKAN/ UJIAN TESIS/JILID LUX\*** Coret yang tidak perlu.

Nama Pembimbing 1 dan 2  
 Dr. dr. MANGATAS SILAEN, Sp. OG., M.K.M.  
 Dr. dr. ARIFAH DEVI FITRIANI, M.Kes.

Tanggal Disetujui 30/6/2020  
 Tanda tangan [Signature]  
 Medan, 30/06/2020

KAPRODI  
 S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
 INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

[Signature]  
 Dr. ASRIWATI, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.

catatan:  
 Lembar persetujuan revisi dibawa setiap konsul revisi.  
 Print warna menggunakan kertas A4 (Rangkap 1).  
 Tanda \*) silahkan dicoret yang tidak perlu.  
 Isi tanggal ujian, tanggal disetujui, dan ditandatangani oleh pembimbing bila disetujui.

**Lampiran 9**



# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (WCU) / ACCREDITED BY WERKAMETRIA S. (SPAD) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084404 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08122625000 | Line ID: info@helvetia

Nomor : 342/57/Deh/Fkm/180/11/2019  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Survei Awal

Kepada Yth,  
Pimpinan RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan  
di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : KIKI MIRNA RAMADHANI  
NPM : 1602011352

Yang bermaksud akan mengadakan survei/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 09/03/2019

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

DR. ASRIWATI S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.  
NIDN. (0910027302)

Tembusan :  
1. Arsip

## Lampiran 10

**RSU. IMELDA PEKERJA INDONESIA**

Jl. Bilal No. 24, Telp. (061) 6610072 - 6631380 - 6630196 Fax. (061) 6618457

Pulo Brayon Darat I Medan Timur 20239

Email : ritonga.imelda@gmail.com

Website : http://rsuimelda.co.id

Medan, 12 Maret 2019

No : 381/RSU.IPI/III/2019  
 Lamp : -  
 Hal : Izin Melakukan Survei Awal

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

Di -

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat saudara nomor 342/EXT/DKN/FKM/IKH/III/2019, tanggal 09 Maret 2019, perihal Survey Awal, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini disetujui untuk melakukan Survei Awal di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Adapun nama mahasiswa/i tersebut adalah sebagai berikut :


Nama : Kiki Mirna Ramadhani

NPM : 1602011352


Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan DI Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
 RSU. Imelda Pekerja Indonesia

  
 ( dr. Hedy Tan, MARS, MOG. Sp. OG )  
 Direktur

## Lampiran 11



**INSTITUT KESEHATAN HELVETIA**  
**Fakultas Kesehatan Masyarakat**  
 WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
 Tel. (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126525000 | Line id: instituthelvetia

CC/EXT/DFW/FRM/IKH/XII/2019  
 Perihal: Permohonan Ijin Penelitian

Yth,  
 Dekan  
 RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan

Dengan hormat,  
 Saya ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : KIKI MIRNA RAMADHANI  
 NIM : 1602011352

Saya bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

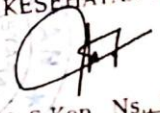
Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka penelitian dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019**

Saya akan menyerahkan bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan penelitian dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah penelitian/ wawancara/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan naskah Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Terima kasih atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 02/12/2019

Hormat Kami,  
 DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
 INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
  
 Dr. ASRIWATI, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes.  
 NIDN. (0910027302)

CS | Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 12



## RSU. IMELDA PEKERJA INDONESIA

Jl. Bilal No. 24, Telp. (061) 6610072-6631380-6630196 Fax. (061) 6618457  
 Pulo Brayan Darat I Medan Timur 20239  
 Email : ritonga.imelda@gmail.com  
 Website : http://rsuimelda.co.id

Medan, 03 Desember 2019

No : 2880 /RSU.IPI/XII/2019  
 Lamp : -  
 Hal : **Ijin Melakukan Penelitian**

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia

Di -

Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat saudara nomor : 006/EXT/DKM/FKM/XII/2019 tanggal 02 Desember 2019, perihal Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini **disetujui** untuk melakukan penelitian di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Adapun nama mahasiswa/i tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Kiki Mirna Ramadhani

NPM : 1602011352

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah  
 Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
 RSU. Imelda Pekerja Indonesia

(Dr. Hedv Tan, MARS, MOG, Sp. OG.)  
 Direktur


Cc. File

## Lampiran 13






**INSTITUT KESEHATAN HELVETIA**  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

**LEMBAR BIMBINGAN TESIS**

Mahasiswa/i : KIKI MIRNA RAMADHANI  
NPM : 1602011352  
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit (MRS)

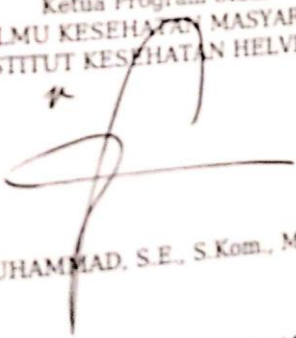


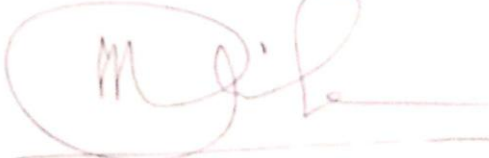
Tesis : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019  
Pembimbing 1 : Dr. dr. MANGATAS SILAEN, Sp. OG., M.K.M.

| Hari/Tanggal | Materi Bimbingan | Saran | Paraf   |
|--------------|------------------|-------|---|
| 30/11/2019   | BAB 4            |       |    |
| 1/12/2019    | BAB 4            |       |   |
| 4/12/2019    | BAB 5            |       |  |
| 6/12/2019    | BAB 5            |       |  |
| 7/12/2019    | BAB 6            |       |  |

Diketahui,  
Ketua Program Studi  
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Medan, 07/12/2019  
Pembimbing 1 (Satu)

  
Uman MUHAMMAD, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes.)

  
Dr. dr. MANGATAS SILAEN, Sp. OG.,  
M.K.M.

**PETUNJUK:**  
Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).  
Lembar (1) lembar untuk Prodi.  
Lembar (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).  
Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.  
Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.  
Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.  
Pelanggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

CS Digital Design Center

**Lampiran 14**

# INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

## Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>  
 Tel: (061) 42084606 | e-mail: [info@helvetia.ac.id](mailto:info@helvetia.ac.id) | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

### LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Mahasiswa/i : KIKI MIRNA RAMADHANI  
 : 1602011352  
 Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2  
 : Manajemen Rumah Sakit (MRS)



Pembimbing 2 : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2019

Pembimbing 2 : Dr. ANTO, SKM., M.Kes., M.M.

| Tanggal  | Materi Bimbingan        | Saran | Paraf |
|----------|-------------------------|-------|-------|
| 11/12/19 | Pembelajaran & analisis |       |       |
| 11/12/19 | dan                     |       |       |
| 11/12/19 | Hasil & Pembahasan      |       |       |
| 11/12/19 | Kesimpulan & Saran      |       |       |
| 11/12/19 | AKHIR                   |       |       |

Acc of

Diketahui,  
 Ketua Program Studi  
 S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
 INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Dr. ANTO, SKM., M.Kes., M.M.

Medan, 07/12/2019  
 Pembimbing 2 (Dua)

Dr. ANTO, SKM., M.Kes., M.M.

**PETUNJUK:**

- 1. Lembar ini diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
- 2. Lembar ini untuk Prodi.
- 3. Lembar ini untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
- 4. Lembar ini untuk Konsultasi Dosen Pembimbing.
- 5. Lembar ini WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
- 6. DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
- 7. DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
- 8. Sesuai ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

Lampiran 15

DOKUMENTASI PENELITIAN







